



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO®

Instituto Tecnológico de Apizaco

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE APIZACO

**MANUAL DE PROCESO Y APROBACIÓN DE
REEMBOLSOS.**

TITULACIÓN INTEGRAL INFORME DE RESIDENCIA PROFESIONAL

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

PRESENTA:

SAMANTHA SÁNCHEZ DURÁN

NOMBRE DEL ASESOR:

MTRA. NASHELY ESCOBAR NOLASCO



APIZACO, TLAX., ENERO 2025



Instituto Tecnológico de Apizaco
Ciencias Económico Administrativas
Apizaco, Tlax., 26/Agosto/2024

ASUNTO: Liberación de Proyecto para Titulación Integral.

CESAR REYNALDO RAMOS GOMEZ
JEFE DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES
P R E S E N T E.

Por este medio le informo que ha sido liberado el siguiente proyecto para la Titulación Integral:

a) Nombre del Egresado:	SAMANTHA SÁNCHEZ DURÁN
b) Carrera:	INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL
c) Número de Control:	19370947
d) Nombre del proyecto:	MANUAL DE PROCESO Y APROBACIÓN DE REEMBOLSOS.
e) Producto	TITULACIÓN INTEGRAL INFORME DE RESIDENCIA PROFESIONAL

Agradezco de antemano su valioso apoyo en esta importante actividad para la formación profesional de nuestros egresados.

ATENTAMENTE

Excelencia en Educación Tecnológica®
Pensar para Servir, Servir para Triunfar®

NORMA ANGELICA AGUIÑAGA SÁNCHEZ
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS
ECONÓMICO-ADMINISTRATIVAS.



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
TECNOLÓGICO NACIONAL
DE MÉXICO
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE APIZACO
DEPARTAMENTO DE
CIENCIAS ECONÓMICO
ADMINISTRATIVAS

ASESOR
NASHELY HERNÁNDEZ ESCOBAR

NAAS/mcvh





Tzompantepec, Tlaxcala, 15/enero/2025

SÁNCHEZ DURÁN SAMANTHA.
EGRESADA DE LA CARRERA DE INGENIERÍA
EN GESTIÓN EMPRESARIAL.
CON NÚMERO DE CONTROL 19370947.
PRESENTE.

Por este medio, me permito informar a usted que por aprobación de la comisión revisora asignada para valorar el trabajo que mediante la opción TITULACIÓN INTEGRAL INFORME DE RESIDENCIA PROFESIONAL cuyo tema es: **MANUAL DE PROCESO Y APROBACIÓN DE REEMBOLSOS** conforme a lo establecido en el procedimiento para la obtención del Título Profesional en el Instituto Tecnológico, la División de Estudios Profesionales a mi cargo le otorga la:

AUTORIZACIÓN DE IMPRESIÓN

Debiendo entregar 2 USB del mismo, apropiadamente empastados, a la brevedad, para presentar su Acto de Recepcion Profesional.

Sin otro particular por el momento me despido.

ATENTAMENTE

Excelencia en Educación Tecnológica
Pensar para Servir, Servir para Triunfar



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
TECNOLÓGICO NACIONAL
DE MÉXICO
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE APIZACO
DIVISIÓN DE
ESTUDIOS PROFESIONALES


ISRAEL JORGE SÁNCHEZ SÁNCHEZ
JEFE DE LA DIVISION DE ESTUDIOS PROFESIONALES

ccp. Archivo
ijss/aehs



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Av. Instituto Tecnológico No. 418, San Andrés Ahuashuatepec,
Municipio de Tzompantepec, Tlaxcala, Mex. C.P. 90491 Tel.
[241] 4172010 Ext. 304, e-mail:
dep_titulacion@apizaco.tecnm.mx tecnm.mx |



Agradecimientos.

A mi familia, por estar apoyándome en cada etapa de mi vida, por confiar en mí y en mis capacidades para culminar un logro inmenso para todos. Sobre todo, agradezco a mi madre Angélica Durán y mi abuela María Gertrudis, que han dado todo de ellas para que pueda tener una carrera. Este logro es de ambas.

A mi pareja, Luis Fernando Campech por estar en todo momento como amigo y compañero en esta etapa universitaria, apoyándome en mis metas e impulsándome a cumplir lo que me propongo. Culminamos esta etapa juntos, lo logramos.

A mis amigas, con cada risa, momento e incluso enojos, hicieron que la universidad fuera un segundo hogar, haciéndola reconfortarle con esa chispa e inteligencia que las caracteriza a todas.

A la empresa, que me permitió tener mi primera experiencia en el ámbito laboral, obteniendo conocimientos y resolviendo dudas.

A mi asesora externa Yara Lagos, por darme la oportunidad de pertenecer a su equipo de trabajo estos seis meses y ser una excelente maestra en el ámbito laboral, no cabe duda de que es una mujer exitosa y un ejemplo para seguir.

A mi equipo de trabajo, por enseñarme muchas funciones del área y por incluirme desde el primer día.

A mi asesora interna, Nashely Escobar, por resolver mis dudas y ayudarme en el proceso para poder culminar esta etapa. Es una gran docente.



Índice

Agradecimientos	2
Resumen	3
Capítulo I – Generalidades del proyecto	4
Introducción	4
1.1. Descripción de la empresa u organización	5
1.2. Caracterización del área	6
1.3. Planteamiento del problema	9
1.4. Objetivos	9
1.4.1. Objetivo general.....	9
1.4.2. Objetivos específicos	9
1.5. Justificación	10
1.6. Alcances.....	10
1.7. Hipótesis.....	10
1.8. Variable independiente	10
1.9. Variable dependiente	10
Capítulo II - Marco teórico	11
2.1. Proceso	11
2.1.1. Tipos de procesos	13
• Procesos estratégicos	13
• Procesos del negocio	14
• Procesos de apoyo	14
• Proceso operativo.....	15
2.2. Cuentas por pagar	16
2.3. Balance o estado de situación financiera	17
2.4. Manual.....	20
2.5. Reembolso	27
2.6. Aprobación	28
Marco conceptual	30
Capítulo III – Procedimiento y descripción de las actividades realizadas.	33
Capítulo IV- Resultados	41
Conclusiones	66



Recomendaciones	67
Experiencias profesionales	67
Competencias desarrolladas	68
Referencias	69

Índice de figuras

<i>Figura 1 Vista satelital de la empresa</i>	<i>5</i>
<i>Figura 2 Organigrama del área de finanzas.....</i>	<i>9</i>
<i>Figura 3 Mapa de procesos.....</i>	<i>11</i>
<i>Figura 4 Ciclo de un proceso</i>	<i>12</i>
<i>Figura 5 Esquema de un proceso estratégico.....</i>	<i>13</i>
<i>Figura 6 Diagrama de un proceso de negocio</i>	<i>14</i>
<i>Figura 7 Diagrama de un proceso operativo</i>	<i>16</i>
<i>Figura 8 Ejemplo de un balance financiero</i>	<i>19</i>
<i>Figura 9 Instructivo para llenado de la descripción de operaciones.....</i>	<i>26</i>
<i>Figura 10 Cronograma de actividades</i>	<i>33</i>
<i>Figura 11 Mapa de procesos.....</i>	<i>55</i>

Resumen

El manual de proceso y aprobación de reembolsos de esta empresa establece lineamientos claros y procedimientos detallados para manejar adecuadamente los reembolsos de gastos incurridos por los empleados. Su objetivo es optimizar la eficiencia del proceso, asegurar el cumplimiento de las políticas internas de la empresa y las regulaciones legales.

Este manual proporciona instrucciones detalladas sobre cómo solicitar, revisar y aprobar reembolsos, define los roles y responsabilidades de los involucrados, y aborda temas de auditoría, mejora continua y normativas legales y fiscales. Implementando estas directrices, la empresa garantiza una gestión transparente y eficiente de los recursos financieros, promoviendo la confianza y la integridad en sus operaciones.

Se espera que todos los empleados cumplan con las políticas y procedimientos establecidos en este manual, lo que permitirá a la empresa alcanzar sus objetivos empresariales de manera efectiva y ética. Este manual es un recurso invaluable para todos los empleados involucrados en el proceso de reembolsos y su cumplimiento es esencial para el éxito y la reputación de la empresa.

Capítulo I – Generalidades del proyecto

Introducción

En el entorno empresarial actual, la gestión eficiente de los recursos financieros es fundamental para el éxito y la sostenibilidad de cualquier organización. En este contexto, el proceso de solicitud y aprobación de reembolsos desempeña un papel crucial en la administración responsable de los gastos corporativos y en la promoción de la transparencia y la integridad en todas las operaciones financieras.

El manual de proceso y aprobación de reembolsos de esta empresa ha sido diseñado con el propósito de establecer lineamientos claros y procedimientos detallados para el manejo adecuado de los reembolsos de gastos incurridos por los empleados en el ejercicio de sus funciones laborales. Este manual no solo busca optimizar la eficiencia y la eficacia del proceso de reembolsos, sino también garantizar el cumplimiento de las políticas internas de la empresa y las regulaciones legales aplicables.

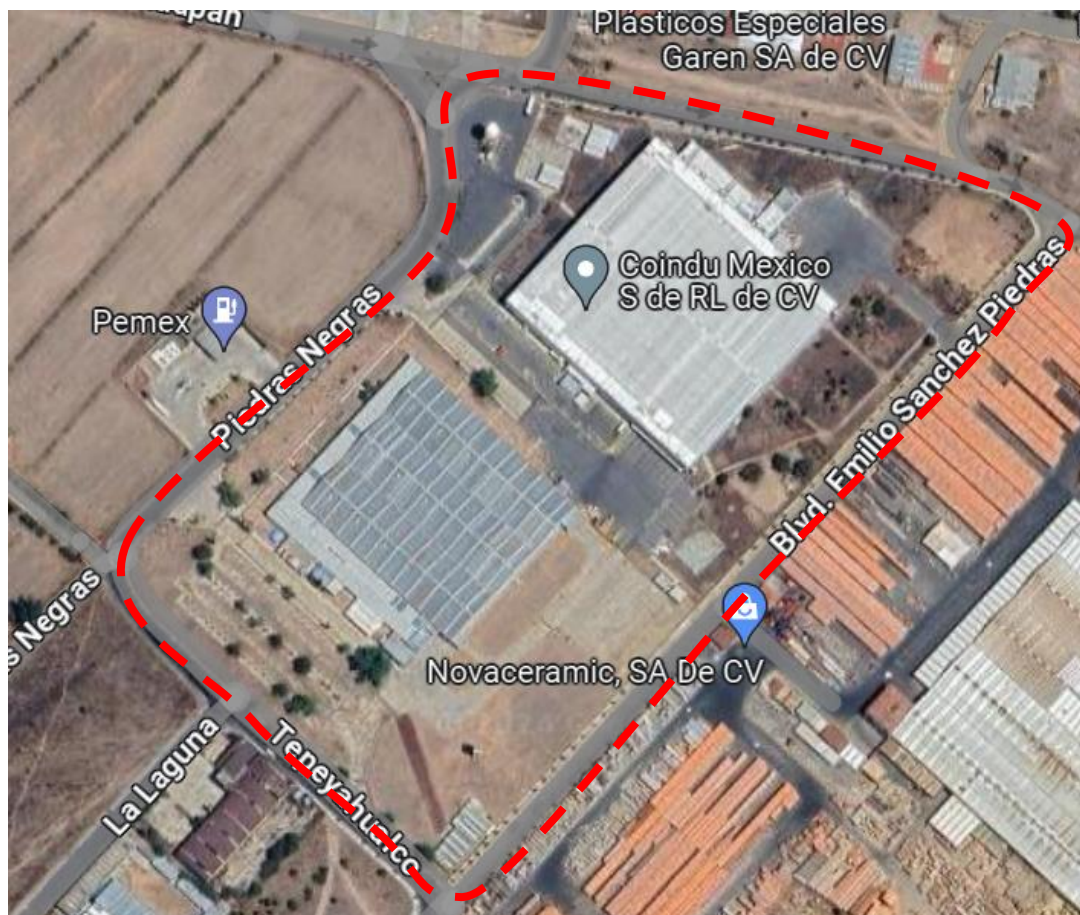
A lo largo de este manual, se proporcionarán instrucciones detalladas sobre cómo solicitar un reembolso, los pasos necesarios para su revisión y aprobación, así como los roles y responsabilidades de los diferentes actores involucrados en el proceso. Además, se abordarán temas relacionados con la auditoría interna y externa, la mejora continua y las normativas legales y fiscales que rigen el proceso de reembolsos.

Al implementar y seguir las directrices establecidas en este manual, la empresa podrá garantizar una gestión transparente, eficiente y responsable de los recursos financieros, promoviendo así la confianza y la integridad en todas nuestras operaciones. Así mismo se espera el compromiso de todos los empleados en cumplir con las políticas y procedimientos delineados en este manual, lo que nos permitirá alcanzar nuestros objetivos empresariales de manera efectiva y ética. Este manual representa un recurso invaluable para todos los empleados que participan en el proceso de reembolsos, y su cumplimiento es fundamental para el éxito y la reputación de la empresa.

1.1. Descripción de la empresa u organización

Es una empresa del sector industrial, la cual se dedica a realizar fundas de automóviles para marcas de alta gama. En la figura 1 se muestra la ubicación de la empresa donde se realizó la residencia.

Figura 1 Vista satelital de la empresa



Fuente: Google Maps (2024)

Fundada en 1988 con 183 empleados, el negocio principal de esta empresa es la producción de fundas de asientos para diferentes fabricantes de equipos originales.

Abarca varios países con diversas empresas ubicadas, principalmente en Portugal existen 3 empresas y México 1, estas son de producción. En Alemania hay 2 centros de desarrollo.

Hoy en día, cuenta con más de 3.800 empleados en todo el mundo y es conocida entre las principales marcas por la calidad de sus productos y la flexibilidad de su proceso de fabricación. Intentar responder positivamente a las expectativas de nuestros clientes es la piedra angular de esta empresa. Esta ambición la transmiten tanto nuestros empleados como nuestros socios y proveedores.

- Visión

Somos la marca global más enfocada en desarrollar superficies inteligentes, con funcionalidades específicas, utilizando las tecnologías más avanzadas.

Nuestro conocimiento y nuestros sofisticados procesos nos ayudan a innovar en nuestros materiales y servicios, ofreciendo las mejores soluciones interiores superiores, más económicas y sostenibles, preparadas para el futuro.

- Misión

Promovemos el cambio y la innovación para aplicar eficientemente tecnología de punta tanto a nuestros procesos como a nuestros productos para acelerar el futuro de la movilidad.

Cabe destacar que la empresa tiene convicción de que en el sector de la movilidad las demandas de los consumidores aumentan continuamente. Para satisfacerlos con éxito y a la máxima velocidad, es fundamental planificar y desempeñarse de manera inteligente para proporcionar de manera eficiente productos inteligentes competitivos y de alta gama personalizados para las necesidades de cada usuario final. (RRHH, 2024)

1.2. Caracterización del área

Las residencias profesionales se desarrollaron en el área de Finanzas la cual está dirigida por la C.P Yara Karla Lagos Rubalcaba, dicha área es un componente crucial en, ya que se encarga de administrar y controlar los recursos financieros para lograr los objetivos empresariales y así mismo garantizar la estabilidad financiera a largo plazo. Este departamento se encarga de una amplia gama de funciones financieras y

contables, incluyendo la planificación financiera, proyecciones a largo plazo, la contabilidad, la gestión de riesgos, el control presupuestario y el análisis financiero.

Las funciones principales que se realizan en el área de acuerdo con lo observado en este periodo de residencias fueron las siguientes:

- Desarrollar planes financieros a corto y largo plazo que guíen las decisiones empresariales y aseguren la viabilidad financiera de la organización. Esto puede incluir la elaboración de presupuestos, proyecciones financieras y análisis de inversiones.
- Llevar a cabo la contabilidad de la organización, registrando y clasificando todas las transacciones financieras de manera precisa y oportuna.
- Establecer y monitorear el presupuesto de la organización, asegurando que los gastos se mantengan dentro de los límites establecidos y que se asignen los recursos de manera eficiente y efectiva para alcanzar los objetivos estratégicos.
- Evaluar y gestionar los riesgos financieros que enfrenta la organización, identificando amenazas potenciales y desarrollando estrategias para mitigar su impacto. Esto puede incluir la gestión de riesgos relacionados con tipos de cambio, tasas de interés, crédito y liquidez.
- Realizar análisis detallados de la salud financiera de la organización, evaluando el desempeño pasado y actual, identificando tendencias y oportunidades, y proporcionando información clave para la toma de decisiones estratégicas.

El departamento de finanzas tiene muchas responsabilidades, ya que, se administra el capital de las diversas áreas que componen esta empresa.

Se mencionan algunas:

- Garantizar el cumplimiento de las regulaciones financieras y fiscales aplicables.
- Administrar las relaciones financieras con bancos, inversores y otras partes interesadas.
- Proporcionar informes financieros precisos y oportunos a la dirección.

- Colaborar con otros departamentos para optimizar la eficiencia y rentabilidad de la organización.
- Tener cuentas por pagar al corriente sin exceder el periodo establecido con proveedores.
- Actualizar expedientes diariamente de los embarques que llegan a la empresa.
- Tener un control de facturas de proveedores de las demás áreas para que se pueda realizar su pago.

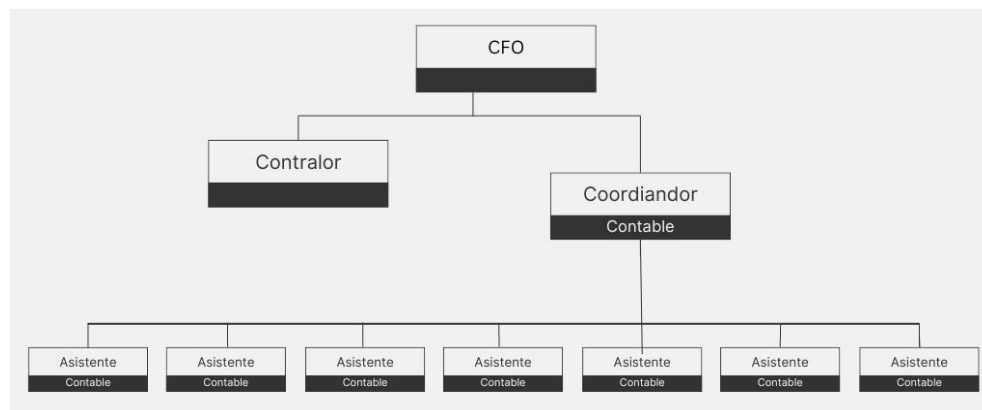
En resumen, el área de Finanzas desempeña un papel crítico en la gestión y el control de los recursos financieros, contribuyendo al logro de sus objetivos estratégicos y asegurando su salud financiera a largo plazo.

La problemática que pude observar fue relacionada a los reembolsos, que afectan la eficiencia operativa, la satisfacción de los empleados y el control financiero. Algunos colaboradores no tienen las directrices claras y bien comunicadas, esto ha llevado a malentendidos y errores en las solicitudes de reembolso. La ausencia de controles rigurosos puede llevar a la aprobación de solicitudes de reembolso fraudulentas.

En resumen, al abordar estas problemáticas de manera proactiva, la empresa puede mejorar significativamente la eficiencia y la efectividad del proceso de reembolsos, asegurando la satisfacción de los empleados y el cumplimiento normativo.

En la figura 2 se muestra la estructura del área de finanzas:

Figura 2 Organigrama del área de finanzas



Fuente 1 Elaboración propia (2024)

1.3. Planteamiento del problema

En el día a día de una empresa, los empleados incurren en gastos que son necesarios para el desarrollo de sus funciones. Estos gastos, desde viáticos hasta compras de suministros, requieren ser reembolsados por la empresa de manera eficiente y transparente. Para garantizar un proceso claro y sin inconvenientes, se establece este Manual de Proceso y Aprobación de Reembolsos

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Realizar una propuesta para optimizar los procesos existentes en la empresa para disminuir las incidencias en el proceso de reembolso.

1.4.2. Objetivos específicos

- Analizar el proceso que se lleva a cabo al solicitar un reembolso a través de análisis de documentación.
- Detectar e identificar los errores o irregularidades dentro del proceso operativo del área de finanzas.
- Proponer un nuevo manual de procesos operativos de reembolso para la empresa.

1.5. Justificación

La presente investigación pretende analizar la importancia de previas planificaciones y control basándose en resultados investigativos, apoyándose también bajo fundamentaciones teóricas. Buscando aportes de constantes mejoras cada día ayudando al funcionamiento adecuado, rendimiento y progresos constantes para el funcionamiento y rendimiento de esta empresa.

Al implementar y optimizar el proceso de reembolsos, la empresa mejorará significativamente su eficiencia operativa, control interno, cumplimiento normativo, satisfacción de empleados, gestión financiera y reducirá gastos.

1.6. Alcances

El producto final es la entrega de un proyecto que incluye la propuesta de un manual para la aprobación de un reembolso de gastos corporativos para el área de Finanzas.

Siendo una empresa existente donde se presenta información interna real, la cual podría ser usada para fines en contra de la empresa, se decidió cambiar cantidades y nombres de colaboradores de la empresa. Actualmente, existen muchas empresas que ofrecen este mismo servicio, en este análisis se elimina cualquier posibilidad de asociación con empresas del mercado, evitando así futuros inconvenientes.

1.7. Hipótesis

Aplicar correctamente el proceso operativo en la aprobación y devolución de un reembolso de gastos corporativos reducirá la incidencia en el pago de reembolsos.

1.8. Variable independiente

Proceso operativo en la devolución de un reembolso de gastos corporativos.

1.9. Variable dependiente

Incidencia en el pago de reembolsos.

Capítulo II - Marco teórico

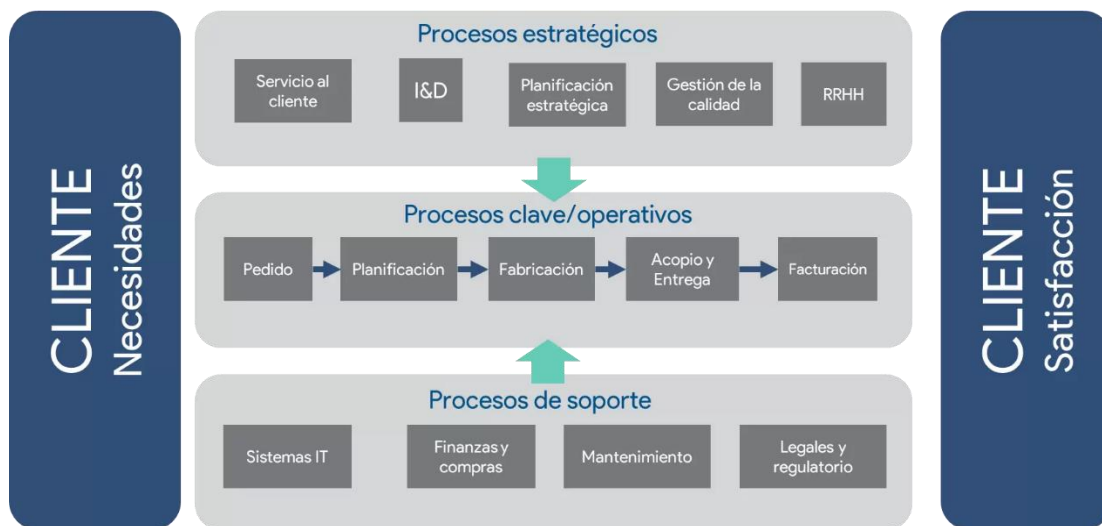
Un manual de proceso y aprobación de reembolsos es una herramienta vital para establecer pautas claras y transparentes sobre cómo se manejan los reembolsos dentro de una organización, se debe tener un contexto de lo que se presentara en la siguiente investigación explicando a que se refiere.

2.1. Proceso

Según ISO 9000:2015, el enfoque basado en procesos consiste en la Identificación y Gestión Sistemática de los procesos desarrollados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos (9000:2015, 2015). La Gestión por Procesos se basa en la modelización de los sistemas como un conjunto de procesos interrelacionados mediante vínculos causa-efecto. Entonces entendemos por procesos que es un conjunto de actividades relacionadas entre sí o que interactúan, transformando elementos de entrada en elementos de salida. En estas actividades pueden intervenir partes tanto internas como externas y también hay que tener en cuenta los clientes.

En la figura 3 se observa un diagrama de un mapa de procesos.

Figura 3 Mapa de procesos

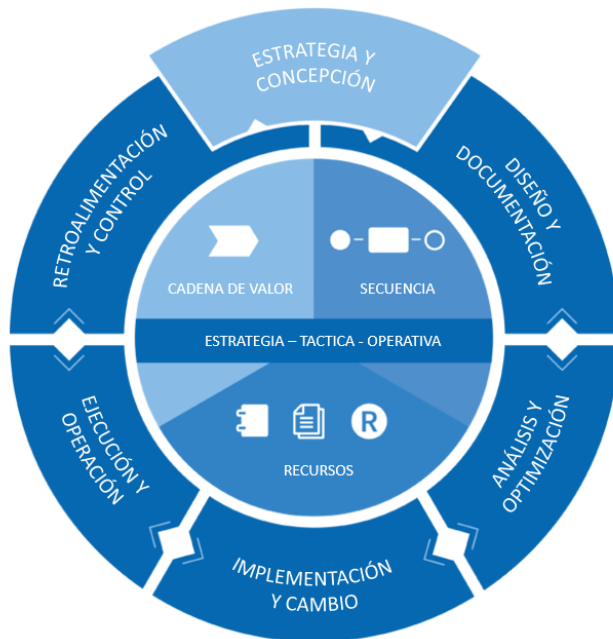


Fuente 2 Contaduría General de la Nación (2019)

Se plantea un concepto más preciso de lo que es un proceso, en primer término, se ha identificado su esencia: son sistemas sociales y por lo tanto sus componentes son acciones humanas. Así la definición de proceso puede enunciarse como: Un proceso es un conjunto de acciones humanas que se conjugan para obtener un producto o resultado. De esta manera los procesos ya no pueden ser grandes conglomerados de actividades, sea cual fuere la interpretación del término actividad. (Pérez Durán & Pérez Sánchez , 2019)

En la figura 4 se observa un ciclo de un proceso.

Figura 4 Ciclo de un proceso



Fuente 3 Contaduría General de la Nación (2019)

Aquí, se habla de acciones humanas que es un concepto concreto y acotado. Siempre que se desee identificar un proceso, primero se deben identificar los productos o resultados para luego identificar las acciones humanas que los generan.

2.1.1. Tipos de procesos

- **Procesos estratégicos**

Los procesos estratégicos son aquellos relacionados con la estrategia de la organización, considera:

- La forma como se establece la visión, misión, valores, directrices funcionales, objetivos corporativos, departamentales y personales y el programa de acción entre otros componentes.
- La forma como se monitorea el cumplimiento de los objetivos, la definición de indicadores y como se mantienen actualizados.
- La forma de mantener actualizadas las definiciones estratégicas.
- La forma como se comunica la estrategia y la forma de motivar a todos los integrantes de la organización en lograr sus definiciones, entre otros temas relacionados.

Sin embargo, los procesos que permiten desplegar la estrategia son muy diversos, dependiendo precisamente de la estrategia adoptada. Los procesos estratégicos intervienen en la visión de una organización. (Peteiro, s.f)

En la figura 5 se muestra el diagrama de un proceso estratégico.

Figura 5 Esquema de un proceso estratégico



Fuente: Contaduría Financiera y Pública (2020)

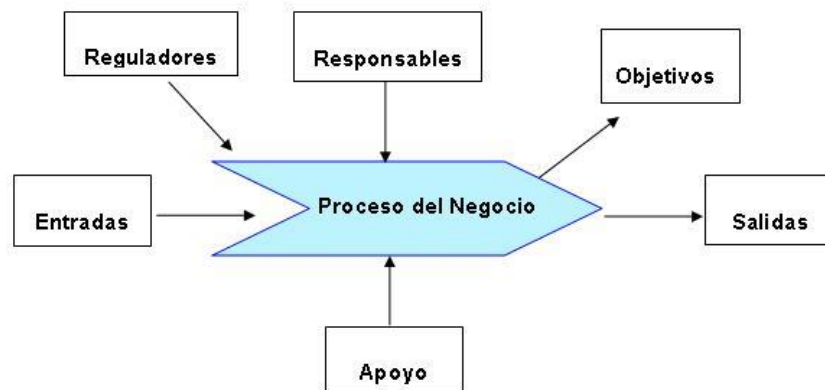
- **Procesos del negocio**

Los procesos del negocio atienden directamente la misión del negocio y satisfacen necesidades concretas de los clientes. En empresas pequeñas se estima razonable identificar entre 1 y 3 de estos macroprocesos; en empresas grandes este número puede llegar a 8. Estas cantidades también tienen relación con el grado de focalización de la organización, mientras más focalizada se encuentre, menor es el número de procesos del negocio. (Pérez Durán & Pérez Sánchez , 2019)

En general, los procesos del negocio están asociados a los productos o servicios que presta una organización.

En la figura 6 se muestra el diagrama de un proceso estratégico:

Figura 6 Diagrama de un proceso de negocio



Fuente: CSEI-BPS (2015)

- **Procesos de apoyo**

Se consideran procesos de apoyo a aquellos que posibilitan materialmente la ejecución de los procesos clave del negocio, y contribuyen a disminuir las fricciones en el funcionamiento de estos.

No intervienen directamente en la generación de valor y rara vez el cliente externo llega a percibirlos; pero sostienen estructuralmente al funcionamiento de la empresa. Una

falla en un proceso de soporte puede poner en riesgo la generación de valor, al afectar a un proceso clave de negocio. (Crentio , 2020)

Los procesos de apoyo son servicios internos necesarios para realizar los procesos del negocio. También se les llama procesos secundarios. En empresas pequeñas es fácil identificar hasta unos 20 procesos de apoyo, los que pueden llegar hasta 400 en grandes organizaciones, sin considerar las diferentes versiones de cada uno.

Por ejemplo:

- Compra de artículos de oficina
- Pago de anticipos
- Pago de remuneraciones
- Declaración y pago de impuestos
- Servicios de alimentación
- Impresión de formularios
- Reposición y reparación de maquinarias
- **Proceso operativo**

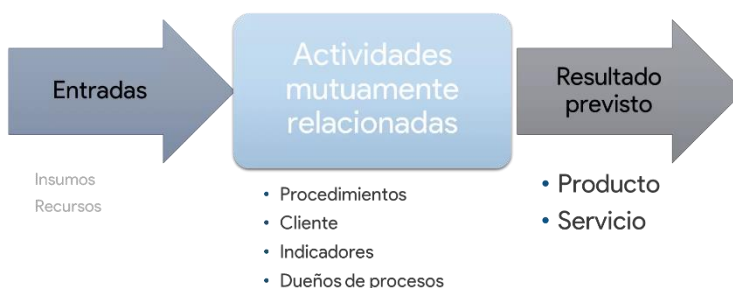
Un proceso operativo es aquel que ya no se puede dividir más en otros procesos, puesto que llegó al nivel atómico, solamente se puede seguir identificando sus actividades, atributos y las interacciones entre ellas, en tal caso utilizamos el flujograma de información, en resumen, proceso operativo no se puede dividir más como proceso porque da respuesta a un objetivo preciso y con un fin determinado, útil a la organización.

Son aquellos que impactan directamente sobre la satisfacción del cliente y cualquier otro aspecto de la misión de la organización. Normalmente constituyen la actividad primaria en la cadena de producción de valor según el esquema de Porter.

Son procesos operativos típicos los procesos de: venta, producción y servicio post-venta. (Cristofani, 2024)

La figura 7 muestra un diagrama de un proceso operativo.

Figura 7 Diagrama de un proceso operativo



Fuente: Cristofani (2024)

2.2. Cuentas por pagar

Las cuentas por pagar se pueden definir como el conjunto de las obligaciones presentes de una entidad, virtualmente ineludibles, de transferir activos o proporcionar servicios en el futuro a otras entidades, y cuyo vencimiento se producirá dentro del ciclo normal de operaciones, lo cual ocurre generalmente dentro del mismo año y, por lo tanto, requiere de la utilización del capital de trabajo. (Martínez, 2005)

Según Velázquez Ferro (2023) son las obligaciones de la entidad contable pública con terceros relacionadas con la adquisición de bienes y servicios para el desarrollo de su cometido estatal. Se reconocen por el valor neto adeudado que se define como la cantidad a pagar después de que el COPNIA hace las respectivas deducciones de impuestos. Las cuentas por pagar se revelan en función de los hechos que originan la obligación tales como la adquisición de bienes y servicios, transferencias, impuestos, depósitos, avances y anticipos, reembolsos de fondos, entre otros.

Las cuentas por pagar se clasifican clasificar las cuentas por pagar ya que requieren enfoques distintos en cuanto al plazo y los medios de pago adecuados. Los principales rubros que integran las cuentas por pagar son los siguientes:

1. Proveedores (materia prima, energía, servicios, seguros, publicidad).
2. Acreedores diversos (regalías, licencias, derechos, rentas, honorarios).
3. Pagos al personal (salarios, comisiones, bonos, compensaciones, reembolsos).
4. Obligaciones fiscales y de seguridad social (I.S.R., I.V.A., IMSS, ISSSTE, IINFONAVIT SAR AFORES).
5. Pago a entidades financieras (intereses, leasing, comisiones, amortización de préstamos).

Las cuentas por pagar y los reembolsos corporativos están interrelacionados a través de sus impactos en la gestión de efectivo, la implementación de procedimientos y políticas, los controles internos, la aprobación y autorización de pagos, el registro contable, la integración de sistemas, la auditoría, la reducción de riesgos, y la satisfacción de empleados y proveedores. Gestionar ambos procesos de manera integrada y eficiente es crucial para la estabilidad financiera y operativa de la empresa.

En resumen, el manual de proceso y aprobación de reembolsos complementa y refuerza la función de cuentas por pagar al establecer políticas y procedimientos claros para la gestión de los pagos de reembolsos. Al hacerlo, se asegura que todos los desembolsos se manejen de manera controlada, transparente y conforme a las normativas, contribuyendo a una gestión financiera sólida y eficiente.

2.3. Balance o estado de situación financiera

Es el estado en el que se encuentra la estructura del patrimonio de una empresa deducido del estudio e interpretación del balance de situación por relación con la cantidad y proporción de capitales propios y ajenos, su utilización y grado de eficacia atendiendo a la actividad que ésta desarrolla. La situación financiera consiste en ver si la empresa ha distribuido adecuadamente sus activos y pasivos para estar en condiciones de cumplir con el pago de sus obligaciones y compromisos, dentro de los

plazos establecidos, sin dificultades y continua con sus actividades normalmente.
(López Espinosa, Pavón Bello, & González Saborit, 2021)

La situación financiera de la empresa muestra si se atiende oportunamente las obligaciones de pago, si los cobros se van sucediendo conforme a lo previsto, si el dinero en caja y bancos es suficiente para cumplir con los compromisos. La situación financiera expresa también la pericia para negociar con los bancos. Aborda el grado de liquidez del negocio, el volumen de las deudas.

Es una herramienta clave para el manejo gerencial de toda organización, ya que contempla un conjunto de principios y procedimientos empleados en la transformación de la información contable, económica y financiera que, una vez procesada, resulta útil para una toma de decisiones de inversión, financiación, planeación y control con mayor facilidad y pertinencia, aunado a que permite comparar los resultados obtenidos por una empresa durante un lapso de tiempo determinado con los resultados de otros negocios similares.

La figura 8 muestra un ejemplo de un balance financiero.

Figura 8 Ejemplo de un balance financiero

ACTIVO		PASIVO	
Activo corriente o circulante		Pasivo corriente o circulante	
Caja	\$ 10,000.00	Proveedores	\$ 43,000.00
Bancos	\$ 70,000.00	Acreedores	\$ 24,000.00
Clientes	\$ 45,000.00	Cuentas por pagar	\$ 23,000.00
Inventarios o mercancías	\$ 80,000.00	Impuestos por pagar	\$ 12,500.00
deudores diversos	\$ 15,000.00	TOTAL PASIVO CORRIENTE	\$102,500.00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	\$ 220,000.00		
		Pasivo no corriente o fijo	
Activo no corriente o fijo		Acreedores hipotecarios	\$ 95,000.00
Edificios	\$ 160,000.00	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	\$ 95,000.00
Equipo de transporte	\$ 55,000.00	PATRIMONIO O CAPITAL CONTABLE	
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	\$ 215,000.00	Capital	\$167,000.00
		Reservas	\$ 27,500.00
		Resultados del ejercicio	\$ 43,000.00
		TOTAL PATRIMONIO	\$237,500.00
TOTAL ACTIVO	\$ 435,000.00	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$435,000.00

Fuente: Márquez (2020)

En definitiva, se deduce que el análisis financiero es una herramienta trascendental para determinar la situación financiera de una organización, de modo que se logre una gestión financiera eficiente; para ello resulta imprescindible llevar un control adecuado del uso de los activos y de los recursos financieros que están destinados para las inversiones, por lo cual se debe realizar un análisis minucioso de cada uso dado a los fondos disponibles, se trate de recursos propios o provenientes de terceros.

Para tal fin, se requiere una persona capacitada que efectúe el análisis financiero, que posea conocimientos de alto nivel en el área financiera para aplicar técnicas y procedimientos analíticos adecuados que permitan obtener los mejores resultados y alcanzar el objetivo de evaluar el entorno económico y financiero de la empresa, detectar cualquier obstáculo existente, tomar las mejores decisiones e implementar acciones correctivas, que a su vez permitan alcanzar un desempeño financiero efectivo que lleve a la empresa al éxito. (Nava Rosillón, 2009)

Los reembolsos pueden tener un impacto significativo en la salud financiera de individuos, empresas y organizaciones. Por un lado, pueden representar un alivio

financiero para los consumidores al recuperar dinero gastado en productos o servicios insatisfactorios. Por otro lado, para los proveedores, los reembolsos pueden afectar la rentabilidad y la reputación de la empresa, especialmente si se manejan de manera ineficiente o si surgen disputas con los clientes.

En un entorno empresarial en constante cambio, las prácticas relacionadas con los reembolsos también evolucionan. Esto puede incluir la implementación de políticas de devolución más flexibles, la adopción de tecnologías para agilizar los procesos de reembolso y el uso de análisis de datos para comprender mejor las necesidades y comportamientos de los clientes.

2.4. Manual

Un manual o guía es un documento o publicación en el cual se establecen de manera ordenada y consecutiva los pasos y procedimientos a seguir para llevar a cabo con éxito una tarea o adquirir un conocimiento. Puede tratarse de folletos, publicaciones en línea o libros. (Española, 2023) Estos contienen un registro detallado de los pasos a seguir por un trabajador en un puesto específico de la empresa, para cumplir de manera correcta con sus funciones, al presentar una propuesta de un manual para la aprobación de reembolsos se debe tener una idea de qué tipo de manual es el más conveniente.

Los manuales administrativos son medios valiosos para la comunicación, y sirven para registrar y transmitir la información, respecto a la organización y al funcionamiento de la dependencia; es decir, entenderemos por manual, el documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, la información y/o las instrucciones sobre historia, organización, política y/o procedimientos de una institución, que se consideren necesarios para la mejor ejecución del trabajo. Por otra parte, entenderemos por procedimiento la sucesión cronológica o secuencial de actividades concatenadas, que precisan de manera sistemática la forma de realizar una función o un aspecto de ella. (Guía para la elaboración de manuales administrativos, 2016)

Fincowsky (2009) menciona que la estructura de un manual administrativo se compone de los siguientes apartados:

1. Identificación

- a. Logotipo de la organización.
- b. Nombre de la organización.
- c. Denominación y extensión del manual/unidad administrativa.
- d. Lugar y fecha de elaboración.
- e. Número de páginas.
- f. Sustitución de páginas (actualización de información).
- g. Unidades responsables de su elaboración, revisión y autorización.
- h. Clave de la forma; en primer término, se deben escribir las siglas de la organización; las de la unidad administrativa responsable de elaborar o utilizar el formulario; el número consecutivo del formulario y, en cuarto, el año. Para leerla con facilidad, entre las siglas y los números debe colocarse un punto, un guion o una diagonal

2. Índice o contenido

Relación de los capítulos o apartados que constituyen el cuerpo del documento

3. Prólogo, introducción

- a. El prólogo normalmente es la presentación que hace del manual alguna autoridad de la organización.
- b. La introducción es una breve explicación del contenido del documento, como su estructura, propósitos, ámbito de aplicación y la necesidad de mantenerlo vigente.

4. Base legal

Constitución, tratados, leyes, convenios, reglamentos, decretos, acuerdos y circulares.

5. Contenido

Con base en el tipo de manual.

Los manuales se clasifican de la siguiente manera:

2.4.1. Manual de organización

El manual de organización constituye un instrumento de apoyo al proceso de modernización organizacional de la Secretaría de Relaciones Exteriores, al proporcionar información sobre la estructura orgánica, atribuciones, objetivos y funciones que realizan cada uno de los órganos administrativos que la integran. Este documento describe claramente la estructura orgánica y las funciones asignadas a cada elemento de una organización, así como las tareas específicas y la autoridad asignada a cada miembro del organismo. (Farías, 2024)

En nuestro ámbito de acción se define como una herramienta o instrumento de trabajo, y consulta en el que se registra y actualiza la información detallada, referente a los antecedentes históricos, el marco jurídico-administrativo, objetivo, estructura orgánica, organigrama que representa en forma esquemática la estructura de la organización, las funciones de los órganos que integran una unidad administrativa, los niveles jerárquicos, los grados de autoridad, responsabilidad, así como las líneas de comunicación y coordinación existentes, que esquematiza y resume la organización de una unidad responsable. El manual de organización es, por tanto, un instrumento de apoyo administrativo, que describe las relaciones orgánicas que se dan entre las unidades administrativas de una dependencia, enunciando sus objetivos y funciones, siendo por ello, un elemento de apoyo al funcionamiento administrativo. (SRE, 2005)

2.4.2. Manual de bienvenida

Un manual de bienvenida es una guía que contiene información clave de una empresa y su cultura, que facilita la adaptación de los nuevos colaboradores y que se entrega como parte del proceso de onboarding de una empresa.

Cada empresa puede hacer su manual de bienvenida de forma personalizada, pero la mayoría de ellos comparte elementos como la filosofía empresarial como la misión, visión, valores, políticas, código de vestimenta, procedimientos administrativos dando

una breve explicación de los beneficios adicionales, datos de contacto por departamento, entre otros.

El manual de bienvenida no solo se utiliza para inducir a los nuevos colaboradores a la empresa, también brinda información a los trabajadores que ya forman parte de ella, con la finalidad de mantenerse actualizados de los posibles cambios que se hayan dado en la organización como puede ser crecimiento de la empresa, cambios en las prestaciones, modificaciones en las áreas de trabajo, etc. (Estrada & Avendaño Ortega, 2021)

2.4.3. Manual de Procedimiento

Los Manuales de Procedimientos son herramientas efectivas del Control Interno las cuales son guías prácticas de políticas, procedimientos, controles de segmentos específicos dentro de la organización; estos ayudan a minimizar los errores operativos financieros, lo cual da como resultado la toma de decisiones óptima dentro de la institución. (Vivanco Vergara, 2017). Los procedimientos especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas señalando la duración y el flujo de documentos. Por ejemplo: procedimiento para pago de nómina, cobro de cuentas, etc.

Contar con un manual de procedimientos genera ventajas a la institución o unidad administrativa para la que se diseña, y en especial para el empleado, ya que le permite cumplir en mejor tiempo con sus objetivos particulares, y utilizar los mejores medios, para así contribuir a los objetivos institucionales. (Montiel, 2017)

Este proyecto se trata de un manual de procesos o procedimientos, se presentará la estructura de forma específica.

1. Identificación

- a. Logotipo de la organización.
- b. Nombre de la organización.

- c. Denominación y extensión del manual (general o específico). Si corresponde a una unidad en particular, debe anotarse el nombre de ésta.
- d. Lugar y fecha de elaboración.
- e. Numeración de páginas.
- f. Sustitución de páginas (actualización de información).
- g. Unidades responsables de su elaboración, revisión y/o autorización.
- h. Clave del formulario; en primer término, se deben escribir las siglas de la organización; en segundo, las de la unidad administrativa responsable de elaborar o utilizar la forma; en tercero, el número consecutivo del formulario y, en cuarto, el año. Para leerla con facilidad, entre las siglas y los números debe colocarse un punto, un guion o una diagonal.

2. Prólogo, introducción o ambos

Es una exposición de lo que es el manual, su estructura, propósitos, ámbito de aplicación y necesidad de mantenerlo vigente.

3. Índice

Es la relación de los capítulos o apartados que constituyen el cuerpo del documento.

4. Contenido

Lista de los procedimientos que integran el contenido del manual.

5. Objetivo

Explicar el propósito que se pretende cumplir con el procedimiento

6. Áreas de aplicación o alcance de los procedimientos

Esfera de acción que cubre el procedimiento.

7. Responsables

Área, unidad administrativa o puesto que tiene a su cargo la preparación.

8. Políticas o normas de operación

Criterios o líneas de acción que se formulan de manera explícita para orientar y facilitar el desahogo de las operaciones que llevan a cabo las distintas instancias que participan en el procedimiento.

9. Concepto

Palabras, términos de carácter técnico o formatos que se emplean en el procedimiento.

10. Procedimiento (descripción de las operaciones)

Presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, para lo cual se anota el número de operación, el nombre de las áreas responsables de llevarlas a cabo y, en la descripción, explicar en qué consiste, cómo, dónde y con qué se llevan a cabo.

Cuando la descripción del procedimiento es general y comprende varias áreas, debe anotarse la unidad administrativa que tiene a su cargo cada operación; si se trata de una descripción detallada dentro de una unidad administrativa, tiene que indicarse el puesto responsable de cada operación.

En la figura 9 se puede apreciarse un instructivo para el llenado de la descripción de operaciones.

Figura 9 Instructivo para llenado de la descripción de operaciones.

 (1)	Nombre de la organización (2)		Fecha (4)	
	Manual de procedimientos (general o específico)		Página (5)	De
			Sustituye a	
			Página (6)	De
		Fecha		

Nombre del procedimiento (3)		
No. de operación (7)	Responsable(s) (8)	Descripción (9)

10		
Elaboró	Revisó	Autorizó

Fuente: Franklin, Fincowski, E. B. (2013).

11. Diagramas de flujo

También se conocen como flujogramas, representan de manera gráfica la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento, el recorrido de formas o materiales o ambas cosas.

12. Formularios o impresos (formas)

Formas impresas que se utilizan en un procedimiento, las cuales se intercalan después de los diagramas de flujo, que a su vez se mencionan, por lo regular, en el apartado de “concepto”.

13. Instructivos

Cuando las formas no incluyen instrucciones de llenado es conveniente elaborar un instructivo que incluya el número de referencia, que corresponde al número consecutivo encerrado en un círculo en las formas

14. Glosario de términos

Es la lista y explicación de los conceptos de carácter técnico relacionados con el contenido.

2.5. Reembolso

Según el Diccionario de la Real Academia Española, la acción de reembolsar supone "volver una cantidad a poder de quien la había desembolsado". Por lo tanto, y siguiendo su etimología (re: volver a; em: sacar fuera; bolso), un reembolso es una operación económica por la que un individuo, agencia o empresa recibe de nuevo una cantidad de dinero o bienes que previamente había abonado a un cliente, en circunstancias diversas. (Rae, 2020)

El reembolso consiste en la devolución parcial o total, de un monto de dinero previamente abonado, por la adquisición de un producto o servicio. Generalmente, el reembolso se presenta cuando existe una inconformidad o descontento, por parte del comprador o cliente. El motivo va vinculado a desperfectos, fallas y deterioro, entre otros, devenido de la compra realizada. (Pacheco, 2022)

2.5.1. Tipos de gastos reembolsables

Espinoza (2024) menciona que en el entorno empresarial existen diversos tipos de gastos reembolsables que los colaboradores pueden incurrir en nombre de la empresa.

- **Gastos de viaje**

Los gastos de viaje son una categoría importante dentro del reembolso de gastos corporativos. Incluyen todos los costos relacionados con los desplazamientos que un empleado realiza en el cumplimiento de sus funciones laborales.

Esto puede abarcar la compra de boletos de avión, reservas de alojamiento, alquiler de automóviles, comidas durante el viaje y otros gastos relacionados con las actividades de viaje de negocios.

- **Comidas**

Incluyen los costos de comidas en restaurantes, cafeterías y otros establecimientos de alimentos.

- **Suministros y equipo**

Los colaboradores a menudo deben comprar suministros y equipo necesario para llevar a cabo sus responsabilidades laborales. Esto puede incluir la adquisición de computadoras portátiles, software, papelería, bolígrafos, materiales de oficina y otros suministros esenciales.

- **Transporte local**

Para empleados que necesitan moverse dentro de una ciudad o región para cumplir con sus responsabilidades laborales, los gastos relacionados con el transporte local son comunes y esenciales.

Los reembolsos pueden tener varios propósitos, que incluyen la corrección de errores de facturación, la compensación por productos o servicios defectuosos, la devolución de un exceso de pago o la retribución por gastos médicos, entre otros. Proporcionan beneficios tanto para el consumidor como para el proveedor de bienes o servicios, ya que contribuyen a mantener la confianza del cliente, promover la lealtad y garantizar la equidad en las transacciones comerciales. (Reembolso de gastos corporativos: ¿Cómo gestionarlos?, 2023)

2.6. Aprobación

Una aprobación es un proceso mediante el cual una persona con autoridad verifica, valida y da su consentimiento para una acción, decisión o solicitud específica. En el contexto corporativo y administrativo, la aprobación es un mecanismo esencial de

control interno que asegura que las actividades y transacciones cumplan con las políticas, procedimientos y regulaciones establecidas por la organización. En resumen, la aprobación es un proceso formal y estructurado que asegura que las decisiones y acciones dentro de una organización sean apropiadas, justificadas y alineadas con sus políticas y objetivos. La aprobación sirve como un filtro de control y verificación que precede al reembolso, garantizando que solo los gastos legítimos y autorizados sean reembolsados. (Administración Financiera de Tesorería, 2022)

La aprobación y los reembolsos están estrechamente relacionados en el proceso de gestión de gastos corporativos. La relación entre ambos es fundamental para asegurar la transparencia, el control y la eficiencia en el manejo de los fondos de la empresa ya que, estos están interconectados en un ciclo que asegura la correcta administración de los gastos corporativos.

Marco conceptual

Activo: Algo que tiene valor monetario y que la persona posee, obtiene un beneficio o usa.

Activo fijo: Activos que corresponden a bienes y derechos que no son convertidos en efectivo por una empresa en el año, y permanecen en ella durante más de un año.

Análisis Financiero: Procedimiento que admite la consideración de las consecuencias financieras en la toma de decisión de los negocios.

Barrido: Actividad que se basa en la identificación del inventario de bienes muebles e inmuebles de las organizaciones e inventarios, el cual consiste en verificar de forma física los bienes, para comprobar la existencia real, así como su estado actual.

Devolución: Devolución de la cantidad pagada por un producto o servicio. Puede ser parcial o total y deberse a la iniciativa del vendedor o a la petición del comprador.

Estado Financiero: Documentaciones de gran relevancia que recolectan datos sobre la economía de una organización, teniendo como finalidad presentar una visión general de la misma.

Eficiencia: Destreza de poder contar con alguien o algo para alcanzar un buen resultado. Este vocablo asimismo varias veces es asimilado como fortaleza o acción.

Finanza: Es el estado económico de una empresa, índice de solvencia y rentabilidad.

Fluctuación: Se refiere a los cambios sucesivos que se dan en el precio de un bien o en el valor de un activo financiero a lo largo de un período de tiempo. Estos cambios pueden ser al alza o a la baja, y ocasionar pérdidas o ganancias a los inversores.

Gestión: Se considera gestión al proceso que procede en la realización de diligencias para posibilitar la ejecución de una operación comercial o de un deseo cualquiera.

Gestión Financiera: Se fundamenta en la administración eficaz de los recursos que tiene cada compañía. También, la organización logrará conducir sus gastos e ingresos de manera más apropiada para que todo marche de forma correcta.

Gestión Operativa: La gestión operativa es la que la efectúa el directivo público para la misma compañía, para incrementar su capacidad de conseguir los propósitos de sus políticas.

Organización: Es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos procedimientos logran, en su momento, estar ajustados por varios subsistemas concernientes que efectúan diligencias precisas.

PECE: Pago Electrónico de Comercio Exterior, es el nuevo sistema para el pago de contribuciones que deriven de las operaciones de importación y exportación. El PECE sustituyó al sistema de Pago Electrónico Centralizado Aduanero (PECA) y entra en vigor el 25 de noviembre de 2019.

Pedimentos: Declaración en documento electrónico, generada y transmitida respecto del cumplimiento de los ordenamientos que gravan y regulan la entrada o salida de mercancías del territorio nacional.

Planificación: Los esfuerzos que se llevan a cabo con la finalidad de garantizar los objetivos y hacer realidad varios proyectos se enmarcan en una planificación. Este proceso requiere respetar instrucciones que se precisan en primer plano, por lo cual, elaboran una proyección donde utilizan diversos instrumentales y expresiones.

Proceso: Procedimientos e instrucciones que van lógicamente enunciados fundamentando un resultado determinado.

Procedimiento: Conjunto de directrices de carácter vinculante que, con base en el marco conceptual y en las normas, desarrollan los procesos de reconocimiento, medición, revelación y presentación por temas particulares.

Reembolso: Consiste en devolver una cantidad de dinero a una persona o entidad

Rentabilidad: La rentabilidad hace referencia a los beneficios que se han logrado o se llegan alcanzar de una inversión efectuada de manera previa.



Riesgo Financiero: Se origina por cuanto una de las partes dentro del contrato financiero establecido no se responsabiliza de sus obligaciones de pago.

SAP: Software para gestión de procesos de negocio, y desarrolla soluciones que facilitan el procesamiento eficaz de datos y el flujo de información entre las organizaciones.

Sistema Operativo: Es un sistema básico o conjunto de programas que pertenecen a un sistema informático que gestiona los recursos de hardware y provee servicios a los programas de aplicación de software, ejecutándose en modo privilegiado respecto de los restantes.

Capítulo III – Procedimiento y descripción de las actividades realizadas.

En la figura 10 se muestran las actividades calendarizadas desarrolladas durante la realización de la residencia profesional:

Figura 10 Cronograma de actividades

ACTIVIDAD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
INGRESO A LA EMPRESA Y CAPACITACIÓN	P																							
	R																							
PRIORIZACIÓN DEL PROBLEMA Y ENTREGA DEL TEMA AL TUTOR	P																							
	R																							
REVISIÓN DE MATERIAL EN AUDITORIA ANUAL	P																							
	R																							
REGISTRO DE REEMBOLSOS CORPORATIVOS.	P																							
	R																							
ORDEN DE FACTURAS CORRESPONDIENTES A SERVICIOS, FLETES Y M.P	P																							
	R																							
TRASPASO DE ARCHIVO MUERTO A PLANTA 2	P																							
	R																							
REGISTRO DE TIEMPO EXTRA EN SIAP	P																							
	R																							
ACTUALIZACIÓN DE DATOS E INGRESO DE PECE	P																							
	R																							
EXPONER UNA PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DEL REEMBOLSO	P																							
	R																							
BARRIDO DE ACTIVO FIJO	P																							
	R																							
ETIQUETADO DE ACTIVO FIJO	P																							
	R																							
REVISIONES DE PROYECTO	P																							
	R																							
ENTREGA DE PROYECTO	P																							
	R																							
CIERRE DE EXPEDIENTES	P																							
	R																							

Fuente: Elaboración propia (2024)

1. Ingreso a la empresa y capacitación

Como primeras actividades que realicé en la empresa fue dar un recorrido en todas las áreas que forman la empresa y así mismo presentarme con los responsables para que tuviera una integración de manera efectiva con la empresa.

Al término del recorrido, me dirigí con la gerente de finanzas para comprender mi rol, se me explicaron mis responsabilidades, di a conocer mis habilidades y conocimientos necesarios para desempeñarse con éxito las funciones que realizaría.

Me presentaron con el departamento de finanzas y así mismo se me asignó a un compañero de trabajo para que me enseñara el proceso y las actividades que se realizan en finanzas.

En el curso de inducción se me entregaron materiales informativos sobre la empresa como beneficios, políticas y procedimientos. Esta actividad tiene como fin alinear a los colaboradores con la cultura, valores y políticas de la empresa. También ayuda a conocer el proceso que lleva cada área diferente con el fin de hacer sabedor al colaborador de lo que se realiza para cumplir con el objetivo de la empresa.

Este proceso de inducción a la empresa me hizo sentir bienvenida, comprendí el rol que se me asignó para contribuir de manera efectiva a la organización. Este proceso estructurado ayudó a minimizar el tiempo de adaptación y maximiza el potencial de éxito para cada ingreso nuevo.

2. Priorización del problema y entrega del tema al asesor

El objetivo de esta actividad fue identificar, evaluar y priorizar el problema específico que observé en el área, el cual será de alta relevancia, y posteriormente formalizar la entrega con mi tutor/a asignado para guiar el desarrollo de una solución efectiva. Este proceso me garantizó un enfoque de esfuerzos en los problemas más críticos y que mi tutor/a tenga claridad sobre el tema a tratar.

Al saber quién fue mi asesora, se programó una reunión para presentar el problema priorizado y la propuesta de solución, esto con el fin de discutir posibles ajustes o consideraciones adicionales sugeridas por la tutora.

Se desarrolló un plan de acción detallado, incluyendo los próximos pasos, roles y responsabilidades, y el cronograma de trabajo. Al final de esta actividad se programan reuniones de seguimiento periódicas para revisar avances y realizar ajustes según sea necesario.

3. Revisión de material en auditoría anual

Esta auditoría se realiza anualmente, prácticamente se apoyó a los auditores a que evaluarán, verificarán la exactitud y la integridad de la información financiera y no financiera de la empresa.

Apoyamos al conteo de material existente que contienen los almacenes, embarques y también verificamos que el área de calidad tuviera en orden y buen estado las etiquetas. Con esto se asegura que toda la información relevante y significativa ha sido incluida y que no se han omitido transacciones importantes.

Los auditores no conocen las áreas, entonces con el apoyo de varios colaboradores se les ayudó a identificar las áreas para que pudieran determinar la materialidad.

La revisión de material fue una actividad exhaustiva, pero garantiza la fiabilidad de la información financiera y ayuda a mantener la confianza de los auditores en la gestión de la empresa.

4. Registro de reembolsos corporativos

Esta actividad implica el seguimiento, verificación y registro de solicitudes de reembolso realizadas por los colaboradores de la empresa. Esta actividad consistía en que los colaboradores presentaban sus solicitudes de reembolso a través de un formato especial. Estas solicitudes necesitan estar acompañadas de la documentación justificativa, como recibos, facturas y comprobantes de pago, en este paso pude notar la problemática en este proceso, al verificar que toda la documentación sea correcta y completa algunas de fechas, montos y conceptos no eran los que solicitaban en el reembolso. Con esto sé que la solicitud no cumplía por completo con las políticas de reembolsos de la empresa, tipos de gastos permitidos, etc.

Cuando se pasa la documentación para revisión con la gerente de finanzas, se espera la aprobación para poder registrarlo en el sistema contable de la empresa.

Cuando llegan los días de pago, se procede a la transferencia del monto aprobado al empleado. En este proceso se involucra tesorería. Al final se le notifica al colaborador que el reembolso ha sido procesado y realizado.

Esta actividad tiene como fin asegurar que los empleados sean reembolsados de manera justa y oportuna por los gastos incurridos en el desempeño de sus funciones.

5. Orden de facturas correspondientes a servicios, fletes y materia prima

Esta actividad se realizaba con el fin de ordenar facturas correspondientes a servicios, fletes y materia prima en sus respectivas carpetas. También realicé algunos separadores para tener una mejor organización y manejo de documentos financieros. Ayuda a organizar y clasificar las facturas de manera sistemática para facilitar su revisión, contabilización y archivo. Al guardar las facturas, se revisa que los datos como fecha, monto, concepto y detalles del proveedor sean correctos, en caso de que no se necesita pedir la refacturación porque si no es así no es posible pagar.

Las facturas se separan en tres categorías: servicios, fletes y materia prima, como lo mencionaba al inicio.

Se ordenan cronológicamente para facilitar el seguimiento mensual o anual; esto facilita la revisión de cuentas y relaciones comerciales.

6. Traspaso de archivo muerto a planta 2

Se solicito liberar el espacio donde se encontraba el archivo muerto de Finanzas, para asegurar que los documentos se mantengan organizados y accesibles cuando sea necesario, se reubicó el archivo a la planta 2 de la empresa.

Al finalizar el traspaso de archivo muerto a planta 2, se consiguió una liberación significativa de espacio para una nueva oficina que se le otorgó al gerente de ingeniería, este cambio nos ayudó para tener una organización más eficiente de los documentos, y una mejor accesibilidad a los documentos inactivos cuando sean requeridos. Este proceso también mejoró la gestión general de documentos y asegura su conservación a largo plazo.

En resumen, el traspaso de archivo muerto a planta 2 fue una actividad esencial de gestión documental que implica una planificación cuidadosa, organización meticulosa y transporte seguro para garantizar que los documentos se mantengan accesibles y bien conservados en su nueva ubicación.

7. Registro de tiempo extra en SIAP

Esta actividad consistió en la gestión de las horas extras trabajadas por los empleados dentro de un sistema que me proporcionó el área de sistemas.

Esta actividad fue crucial, ya que con esto se asegura que el tiempo extra sea registrado de manera precisa y que los empleados reciban la compensación adecuada.

No realice mucho tiempo esta actividad, pero apoye a que fuera más rápido el proceso por un tiempo.

8. Actualización de datos e ingreso de PECE

Esta actividad fue fundamental, ya que, se trata de la gestión de transacciones internacionales, aduanas, entre otros, asegurando que los datos relacionados con las operaciones de comercio exterior estén actualizados y que los pagos electrónicos se realicen de manera eficiente y conforme a las normativas vigentes.

La actualización de datos la genera el encargado de tráfico el cual pertenece al departamento de logística y el registro de la información y de pagos electrónicos de comercio exterior se encarga finanzas.

Se me designó una persona con experiencia en el registro de PECE para que me explicara el proceso, las transacciones, dándome a conocer mis responsabilidades. Es de suma importancia identificar y corregir cualquier inconsistencia o error en los datos recolectados antes de realizar el documento correspondiente en SAP. La actualización de datos e ingreso de pagos electrónicos de comercio exterior es una actividad esencial para mantener una gestión eficiente y precisa de las transacciones internacionales en el ámbito del comercio exterior.

9. Exponer una propuesta para el mejoramiento del reembolso

Al tener la información obtenida, presente una propuesta detallada para mejorar el proceso de reembolso. Esta propuesta abordó las ineficiencias actuales, soluciones

específicas y prácticas para poder demostrar cómo estas mejoras beneficiarán a la empresa y a sus colaboradores.

Realice un análisis del proceso actual de reembolso, identificando cada etapa y los actores involucrados. Esto con el fin de detectar los problemas y las ineficiencias actuales como demoras, errores frecuentes, falta de transparencia, entre otros.

Se incluyeron diagramas de flujo que muestren el nuevo proceso en el cual sugerir la implementación de propuestas de mejora.

Fue fundamental para identificar y solucionar las ineficiencias en el proceso de reembolso, proponiendo mejoras concretas y prácticas que beneficien tanto a la empresa como a sus colaboradores, asegurando un proceso más eficiente, transparente y satisfactorio.

10. Barrido de activo fijo

Esta actividad consistió en realizar un barrido de activo fijo para tener una gestión de activos en la empresa; implicó la identificación, localización, verificación y etiquetado de todos los activos fijos de una empresa. Esta actividad tuvo como objetivo principal mantener un control preciso y actualizado de los activos fijos, lo que facilita la gestión contable, la auditoría y la optimización del uso de recursos.

Como primer paso, se me asignó una persona responsable, la cual tiene conocimiento de las líneas que se encuentran en la planta baja de la empresa que se incluirán en el barrido. La dinámica fue recopilar en una tabla de Excel un listado de activos fijos disponibles en registros contables apuntando su respectivo no. de mantenimiento, placa de activo fijo, la placa del proveedor y una fotografía que verifique los datos.

El único contratiempo fue que cada cierto tiempo cambian las máquinas a diferentes líneas, lo cual retrasa la culminación de la actividad.

11. Etiquetado de activo fijo

Cuando se acabó el barrido de activo fijo en todas las líneas se compararon los datos físicos con los registros existentes para identificar discrepancias para que se realizaran las etiquetas de cada activo fijo con una etiqueta única para su identificación y seguimiento. Se colocaron las etiquetas en los activos de manera visible y duradera para que los colaboradores responsables de costura no quiten la etiqueta.

Esto se hizo para mantener un control riguroso y actualizado de los activos existentes que tiene la empresa, asegurando su uso óptimo y facilitando la gestión y auditoría contable.

12. Revisiones de proyecto

Se revisó y corrigió el borrador del proyecto para garantizar que esté libre de errores, coherente, bien estructurado y cumpla con los estándares académicos y profesionales requeridos. Se asegura la calidad y precisión del documento final; las partes del proyecto están bien conectadas y fluyen lógicamente de una sección a otra.

Con ayuda de mis asesoras, corroboré de que se haya utilizado suficiente evidencia y referencias para respaldar las afirmaciones y conclusiones del proyecto, así mismo, que todos los anexos, apéndices y materiales adicionales estén correctamente incluidos y referenciados en el documento.

Al final, se verifica que el documento cumpla con el formato y estilo APA. Para pulir y perfeccionar el documento, asegurando que esté bien escrito, preciso, coherente y cumpla con los estándares requeridos. Este proceso es crucial para presentar un proyecto final de alta calidad y profesionalismo.

13. Entrega de proyecto

Este paso final constó en entregar el borrador final del proyecto al asesor interno para su evaluación y retroalimentación final. Esta revisión interna asegura que el proyecto

cumpla con los requisitos académicos y profesionales antes de su presentación y entrega final.

El borrador final se entregó completo, incluyendo todos los capítulos, anexos y cualquier material adicional pertinente organizado de acuerdo con las directrices de la asesora interna y la institución.

Antes de entrega final, se debe tener una última revisión para asegurar que no haya errores gramaticales, ortográficos, o de formato. Asimismo, se coordinó con la asesora interna para programar una reunión presencial para la revisión del borrador final.

Al obtener una revisión experta y detallada del proyecto, me aseguré de cumplir con todos los requisitos y estándares antes de su presentación final. Esta revisión final interna ayuda a identificar y corregir cualquier área problemática, garantizando la calidad y coherencia del documento para su entrega final.

14. Cierre de expediente

Para formalizar la finalización del proyecto se necesita tener un cierre del expediente. Esto implica asegurar que todos los documentos y materiales relacionados con el proyecto estén completos, organizados y archivados correctamente, de acuerdo con las políticas y procedimientos de la empresa.

Para esto se tuvo que revisar que todos los documentos del proyecto estén completos y correctamente firmados, incluyendo los reportes correspondientes, carta de finalización, etc. Estos se digitalizarán para asegurar que todas las copias digitales estén correctamente almacenadas y respaldadas.

Con esto concluyo el proyecto de manera organizada y profesional, asegurando que toda la documentación esté completa y accesible, y que las lecciones aprendidas se documenten y compartan para mejorar futuros proyectos.

Capítulo IV- Resultados

A continuación, se muestra el producto final de este proyecto, el cual es un manual de procesos y aprobación de reembolsos para la empresa.

La implementación de este manual no solo facilita la gestión de los reembolsos, sino que también fomenta una cultura de responsabilidad y buen manejo de los recursos financieros dentro de la empresa. Al contar con directrices claras y procedimientos estandarizados, se minimizan los errores y se aseguran prácticas consistentes en toda la organización. Además, este manual actúa como un recurso valioso durante auditorías internas y externas, demostrando el compromiso de la empresa con la transparencia y el cumplimiento normativo.

Este manual de procesos y aprobación de reembolsos ha sido diseñado para proporcionar una guía completa y detallada sobre los procedimientos que deben seguirse para solicitar, procesar y aprobar los reembolsos en nuestra organización.

No solo es una guía operativa, sino también un componente clave de la estrategia de gestión financiera de la empresa, destinado a mejorar la eficiencia, la transparencia y el cumplimiento en todos los aspectos relacionados con los reembolsos.

“MANUAL DE PROCESO Y APROBACIÓN DE REEMBOLSOS.”

Departamento de Finanzas

CM-DF-01-24

Julio 2024



INDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	1
II.	OBJETIVOS.....	2
III.	ALCANCE	2
IV.	JUSTIFICACIÓN	2
V.	MARCO LEGAL Y NORMATIVO	3
VI.	GLOSARIO	4
VII.	ACRÓNIMOS	5
VIII.	NOMENCLATURA DE LOS PROCEDIMIENTOS	5
IX.	POLÍTICAS GENERALES	6
X.	REQUISITOS PARA TRAMITAR RECLAMOS DE GASTOS CORPORATIVOS	9
XI.	MAPA DE PROCESOS	11
XII.	SIMBOLOGIA UTILIZADA	12
XIII.	DIAGRAMA DE FLUJO - CA-DF-ECP-PO-01.....	13
XIV.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES - CA-DF-ECP-PO-01	14
XV.	DOCUMENTACIÓN DE SOPORTE - CA-DF-ECP-PO-01	14
XVI.	DIAGRAMA DE FLUJO - CA-DF-ECP-PO-02.....	15
XVII.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES - CA-DF-ECP-PO-02	17
XVIII.	DOCUMENTACIÓN DE SOPORTE - CA-DF-ECP-PO-02	17
XIX.	AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO	18
XX.	MONITOREO	20
XXI.	EVALUACIÓN PERIÓDICA	21



	Manual de Proceso y Aprobación de Reembolsos.	Fecha de elaboración	29/05/2024
		Revisión	1
	Código: CM-DF-01-24	Hojas	21

CONTROL DE EMISIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Samantha Sánchez Durán	C.P Yara Karla Lagos Rubalcaba	C.P Yara Karla Lagos Rubalcaba
Fecha: 16 de abril de 2024	Fecha: 29 de mayo de 2024	Fecha: 11 de junio de 2024

CAMBIOS EN ESTA REVISIÓN

NO. DE REVISIÓN	FECHA DE LA ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	Mayo/2024	Modificación de estructura de procedimiento

	Manual de Proceso y Aprobación de Reembolsos.	Fecha de elaboración	29/05/2024
		Revisión	1
	Código: CM-DF-01-24	Hojas	1 de 21

I. INTRODUCCIÓN

El Manual de Proceso y Aprobación de Reembolsos establece los procedimientos y lineamientos necesarios para el manejo adecuado de los reembolsos de gastos incurridos por los empleados en el ejercicio de sus funciones laborales. Este documento busca promover la transparencia, eficiencia y cumplimiento legal en todas las etapas del proceso de reembolsos.

Está diseñado para ser una herramienta dinámica que se adapta a las necesidades cambiantes de la organización y las regulaciones externas. Incluye procedimientos detallados, responsabilidades claramente definidas para todos los involucrados en el proceso, la continua mejora de este. Al seguir las directrices contenidas en este manual, la empresa se posiciona para manejar sus reembolsos de manera más efectiva y responsable, contribuyendo así a una gestión financiera más sólida y confiable

En el contexto de cualquier organización, el manejo efectivo y eficiente de los procesos financieros es crucial para garantizar la transparencia, el control y la satisfacción de los colaboradores. Uno de los aspectos más sensibles y frecuentes en la gestión financiera es el proceso de reembolsos. Los reembolsos son solicitudes formales realizadas por los empleados para recuperar gastos incurridos en el curso de sus funciones laborales. Estos pueden incluir, pero no se limitan a, gastos de viaje, compras de suministros, pagos de capacitación y otros costos relacionados con la operatividad diaria.

	Manual de Proceso y Aprobación de Reembolsos.	Fecha de elaboración	29/05/2024
		Revisión	1
	Código: CM-DF-01-24	Hojas	2 de 21

II. OBJETIVOS

Objetivo general

Asegurar que todos los reembolsos se manejen de manera justa, transparente y oportuna, respetando las políticas internas y las regulaciones externas aplicables.

Objetivos específicos

- Definir un marco estandarizado para el manejo de solicitudes de reembolso que sea fácil de seguir y reduzca la posibilidad de errores o fraudes.
- Establecer mecanismos claros y verificables para la aprobación de reembolsos, garantizando la transparencia y el control adecuado de los recursos financieros.
- Asegurar que los empleados entiendan claramente cómo solicitar reembolsos y que sus solicitudes sean atendidas de manera rápida y justa.
- Asegurar que todos los procesos de reembolso cumplan con las normativas legales y fiscales vigentes.

III. ALCANCE

Este manual es aplicable a todos los empleados de la organización que realicen gastos en nombre de la empresa y deseen solicitar un reembolso. Incluye políticas, procedimientos, roles y responsabilidades, y se aplica a todas las unidades de departamentos dentro de la organización.

IV. JUSTIFICACIÓN

Se presenta una propuesta para un Manual de Procesos y Aprobación para el Departamento de Finanzas, el cual tiene como propósito contar con una guía clara y específica que garantice contar con un marco de referencia general unificado que

estandarice las operaciones esenciales en materia de recursos financieros.

	Manual de Proceso y Aprobación de Reembolsos.	Fecha de elaboración	29/05/2024
		Revisión	1
	Código: CM-DF-01-24	Hojas	3 de 21

V. MARCO LEGAL Y NORMATIVO

En México, un manual de proceso y aprobación de reembolsos debe cumplir con diversas disposiciones legales relacionadas con aspectos laborales, fiscales y contables. Aquí hay algunos puntos clave a considerar para que se refleje las mejores prácticas en materia de cumplimiento normativo y transparencia financiera.

- **Ley Federal del Trabajo:** La Ley Federal del Trabajo establece los derechos y obligaciones de los empleados y empleadores en México. En el contexto de los reembolsos, es importante asegurarse de que el proceso de solicitud y aprobación de reembolsos no viole los derechos laborales de los empleados, como el derecho a recibir un salario justo y prestaciones laborales.
- **Ley del Impuesto sobre la Renta:** La Ley del Impuesto sobre la Renta regula el tratamiento fiscal de los ingresos y gastos en México. En relación con los reembolsos, es importante cumplir con las disposiciones fiscales para garantizar que los gastos reembolsados sean deducibles para la empresa y que los empleados no enfrenten consecuencias fiscales adversas.
- **Código Fiscal de la Federación:** El Código Fiscal de la Federación contiene disposiciones generales relacionadas con la administración y fiscalización de impuestos en México. Al manejar reembolsos, es importante cumplir con las obligaciones de registro y documentación establecidas en el Código Fiscal de la Federación para respaldar la deducción de gastos y evitar sanciones por incumplimiento fiscal.
- **Normas de Información Financiera:** Las Normas de Información Financiera son

un conjunto de normas contables que deben seguir las empresas en México al

	Manual de Proceso y Aprobación de Reembolsos.	Fecha de elaboración	29/05/2024
		Revisión	1
	Código: CM-DF-01-24	Hojas	4 de 21

V. MARCO LEGAL Y NORMATIVO

- México al preparar sus estados financieros. Es importante asegurarse de que el registro y la contabilización de los reembolsos cumplan con las Normas de Información Financiera aplicables para garantizar la transparencia y precisión en la información financiera.
- Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita: Esta ley establece obligaciones en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo. Es importante que se incluyan medidas para identificar y prevenir transacciones sospechosas que puedan estar relacionadas con actividades ilícitas.

VI. GLOSARIO

1. Reembolso: Compensación económica que la organización otorga a un empleado por gastos personales efectuados en nombre de la empresa.
2. Gastos Reembolsables: Gastos aprobados por la política de la empresa.
3. Documentación de Respaldo: Recibos, facturas y cualquier otro documento que justifique los gastos incurridos y respalde la solicitud de reembolso.
4. Formulario: Documento oficial que debe ser completado por el colaborador para solicitar un reembolso, incluyendo detalles del gasto y la documentación de respaldo correspondiente.

	Manual de Proceso y Aprobación de Reembolsos.	Fecha de elaboración	29/05/2024
		Revisión	1
	Código: CM-DF-01-24	Hojas	5 de 21

VII. ACRÓNIMOS

- CA: Control Administrativo
- ECP. Ejercicio y Control Presupuestal.
- REG: Registro de Egresos Generales
- OPR: Orden de Pago o Reembolso.
- ID: Código de Identificación.
- AF: Área de Finanzas.

VIII. NOMENCLATURA DE LOS PROCEDIMIENTOS

Los Procedimientos Operativos que se integran en el presente Manual del departamento de Finanzas cuentan con un apartado de identificación del propio procedimiento, el cual contiene:

- Número Consecutivo del Procedimiento.
- Nombre del Procedimiento.
- Código del Procedimiento. - Es el código de identificación del procedimiento, el cual se conforma de la siguiente manera:

CA-DF-ECP-PO-01

- Las dos letras son las iniciales del Departamento de Finanzas
- Las siguientes letras corresponden a las iniciales del Área de apoyo de la Subdirección que maneja el procedimiento: Ejercicio y Control Presupuestal.
- Las siguientes dos letras quieren decir que es un Procedimiento Operativo.

○ Los últimos dos números que aparecen al final corresponden al número			
	Manual de Proceso y Aprobación de Reembolsos.	Fecha de elaboración	29/05/2024
		Revisión	1
	Código: CM-DF-01-24	Hojas	6 de 21

VIII. NOMENCLATURA DE LOS PROCEDIMIENTOS
○ consecutivo del procedimiento. • Área Responsable: Es el área interna que maneja el procedimiento. • Revisión: Es el número de actualización que lleva el procedimiento.
IX. POLÍTICAS GENERALES
Las políticas generales de reembolso establecen las directrices fundamentales que rigen el proceso de reembolso dentro de la organización. Estas políticas aseguran que los reembolsos se gestionen de manera consistente, justa y conforme a los principios de responsabilidad financiera. A continuación, se detallan las principales políticas generales de este manual de reembolsos: 1. Elegibilidad Definición: La elegibilidad se refiere a los empleados que tienen derecho a solicitar un reembolso por gastos incurridos en el desempeño de sus funciones laborales. Política: Todos los empleados de la organización son elegibles para solicitar reembolsos por gastos incurridos en el desempeño de sus funciones laborales, siempre que dichos gastos cumplan con las políticas de la organización y hayan sido aprobados previamente, si es necesario. 2. Tipos de Gastos Reembolsables Definición: Los tipos de gastos reembolsables son aquellos gastos que la organización considera necesarios y justificados para el desempeño de las tareas laborales del empleado. Política: Los tipos de gastos que pueden ser reembolsados incluyen, pero no se limitan

a:			
	Manual de Proceso y Aprobación de Reembolsos.	Fecha de elaboración	29/05/2024
		Revisión	1
	Código: CM-DF-01-24	Hojas	7 de 21

IX. POLÍTICAS GENERALES

- Gastos de Viaje: Transporte, alojamiento, comidas y otros gastos relacionados con viajes de negocios.
- Suministros de Oficina: Materiales y equipos necesarios para el trabajo diario.
- Capacitación y Desarrollo: Cursos, talleres, seminarios y otros programas de formación relacionados con el trabajo.
- Otros Gastos Operativo: Cualquier otro gasto que sea razonable y necesario para el desempeño de las funciones laborales del empleado, sujeto a la aprobación previa si se requiere.

3. Límites de Gastos

Definición: Los límites de gastos establecen el monto máximo que puede ser reembolsado por ciertos tipos de gastos.

Política: Se establecen límites máximos para ciertos tipos de gastos, tales como alojamiento y comidas durante viajes de negocios. Estos límites deben ser respetados para que el gasto sea reembolsable. Los límites específicos pueden variar según la categoría del gasto y se detallan en las tablas de políticas de gastos de la organización.

4. Documentación Requerida

Definición: La documentación requerida es la evidencia necesaria para justificar los gastos incurridos y respaldar la solicitud de reembolso.

Política: Todas las solicitudes de reembolso deben estar acompañadas de la documentación de respaldo adecuada, como recibos, facturas originales y cualquier otro documento que justifique los gastos incurridos. La falta de documentación

adecuada puede resultar en el rechazo de la solicitud de reembolso.

	Manual de Proceso y Aprobación de Reembolsos.	Fecha de elaboración	29/05/2024
		Revisión	1
	Código: CM-DF-01-24	Hojas	8 de 21

IX. POLÍTICAS GENERALES

5. Aprobación Previa de Gastos

Definición: La aprobación previa de gastos se refiere a la necesidad de obtener autorización antes de incurrir en ciertos tipos de gastos.

Política: Algunos gastos pueden requerir la aprobación previa del supervisor o del departamento de finanzas. Esto incluye, pero no se limita a, viajes internacionales, compras de equipos costosos y otros gastos significativos. Los empleados deben obtener la aprobación previa según las políticas establecidas antes de incurrir en estos gastos.

6. Uso de Formularios Oficiales

Definición: Los formularios oficiales son documentos estandarizados utilizados para la presentación de solicitudes de reembolso.

Política: Los empleados deben utilizar los formularios oficiales de solicitud de reembolso proporcionados por la organización. Estos formularios deben ser completados de manera precisa y detallada, incluyendo toda la información requerida y adjuntando la documentación de respaldo correspondiente.

7. Responsabilidad y Veracidad de la Información

Definición: La responsabilidad y veracidad de la información se refiere a la obligación de los empleados de proporcionar información precisa y verdadera en sus solicitudes de reembolso.

Política: Los empleados son responsables de la veracidad y exactitud de la información proporcionada en sus solicitudes de reembolso. Cualquier información

falsa o engañosa puede resultar en medidas disciplinarias.

	Manual de Proceso y Aprobación de Reembolsos.	Fecha de elaboración	29/05/2024
		Revisión	1
	Código: CM-DF-01-24	Hojas	9 de 21

IX. POLÍTICAS GENERALES

8. Revisión y Auditoría

Definición: La revisión y auditoría se refieren a los procesos de verificación y evaluación de las solicitudes de reembolso por parte del departamento de finanzas y de auditores internos.

Política: Todas las solicitudes de reembolso están sujetas a revisión por parte del supervisor directo y del departamento de finanzas. Además, se pueden realizar auditorías internas periódicas para asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de reembolso. Los hallazgos de las auditorías pueden llevar a revisiones de políticas y procedimientos para mejorar el proceso de reembolsos.

X. REQUISITOS PARA TRAMITAR RECLAMOS DE GASTOS CORPORATIVOS

- Tener un límite de gastos en gasolina al mes.
- El uso de gasolina será exclusivamente de casa a trabajo y viceversa.
- Tener factura y ticket de compra para poder exigir su reembolso.
- Peajes deberán tener factura para ser considerados.
- No traer reembolsos con más de 15 días a menos que sean extranjeros.

En caso de exceder el límite de lo correspondiente a su mes deberá presentar un documento en el cual señale por qué al departamento de finanzas el cual señalará si es válido o no.

- Peajes deberán tener factura para ser considerados.
- No traer reembolsos con más de 15 días a menos que sean extranjeros.

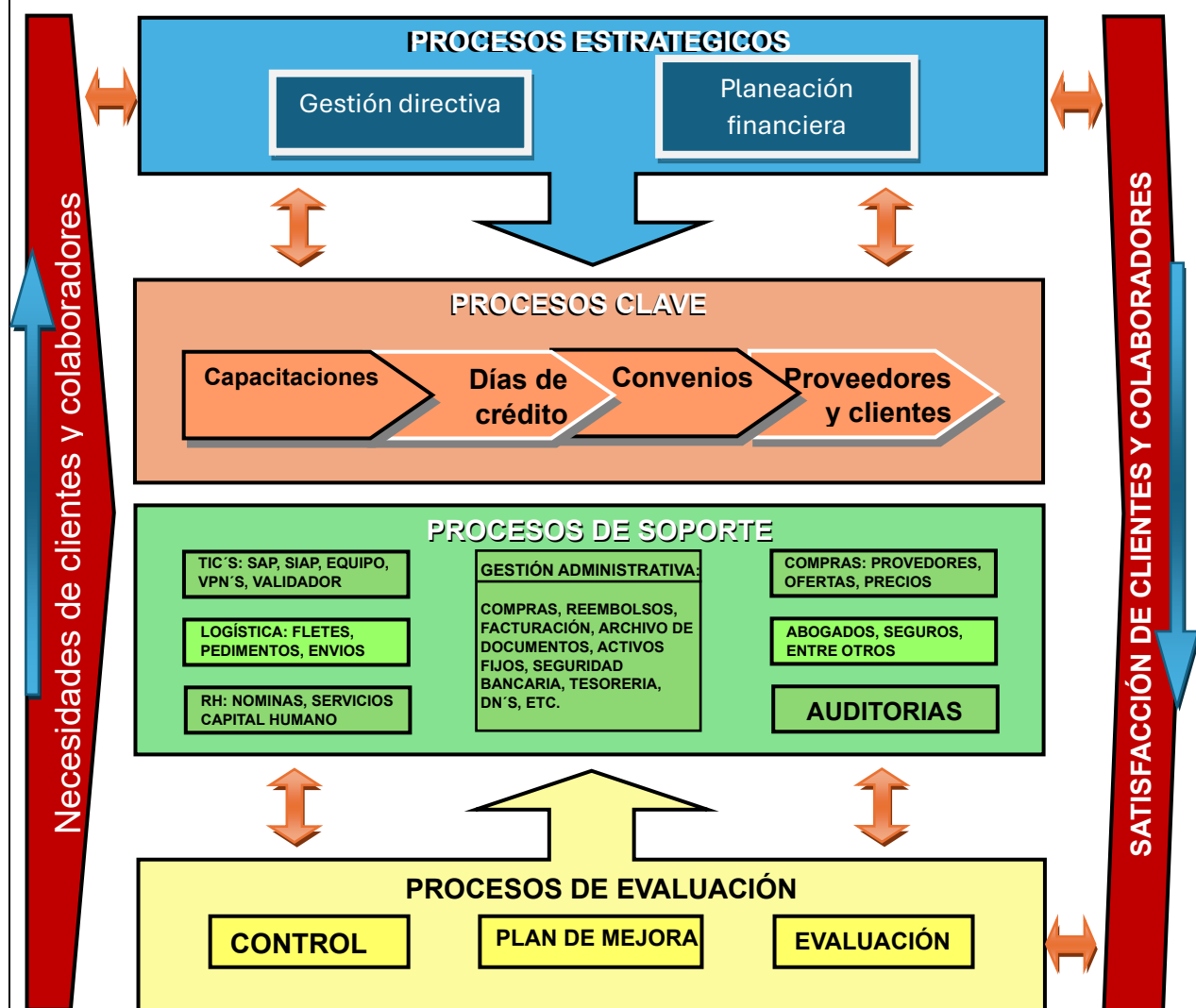
	Manual de Proceso y Aprobación de Reembolsos.	Fecha de elaboración	29/05/2024
		Revisión	1
	Código: CM-DF-01-24	Hojas	10 de 21

X. REQUISITOS PARA TRAMITAR RECLAMOS DE GASTOS CORPORATIVOS
• En caso de exceder el límite de lo correspondiente a su mes deberá presentar un documento en el cual señale por qué al departamento de finanzas el cual señalará si es válido o no. • Al entregar reporte de gastos no podrá agregar o corregir monto. • Serán reembolsables solamente gastos corporativos, gastos personales serán descartados automáticamente con riesgo a acta administrativa. • Los choferes deberán presentar un aproximado de gastos para que puedan ser reembolsables, en caso de exceder lo solicitado presentar tickets, factura para abonar lo restante. • Tener un limitante en desayuno comida y cena, hacer saber si se dejó propina, en caso de no ser así no será reembolsable. • No serán reembolsables facturas que incluyan compras de bebidas alcohólicas, cigarrillos o artículos nocivos a la salud. • En gastos corporativos deberá ser obligatorio poner el tipo de cambio correspondiente al día guiándose de la página oficial DOF, en caso de aumentar la tasa correspondiente no será reembolsable el monto solicitado.

	Manual de Proceso y Aprobación de Reembolsos.	Fecha de elaboración	29/05/2024
		Revisión	1
	Código: CM-DF-01-24	Hojas	11 de 21

XI. MAPA DE PROCESOS

Figura 11 Mapa de procesos

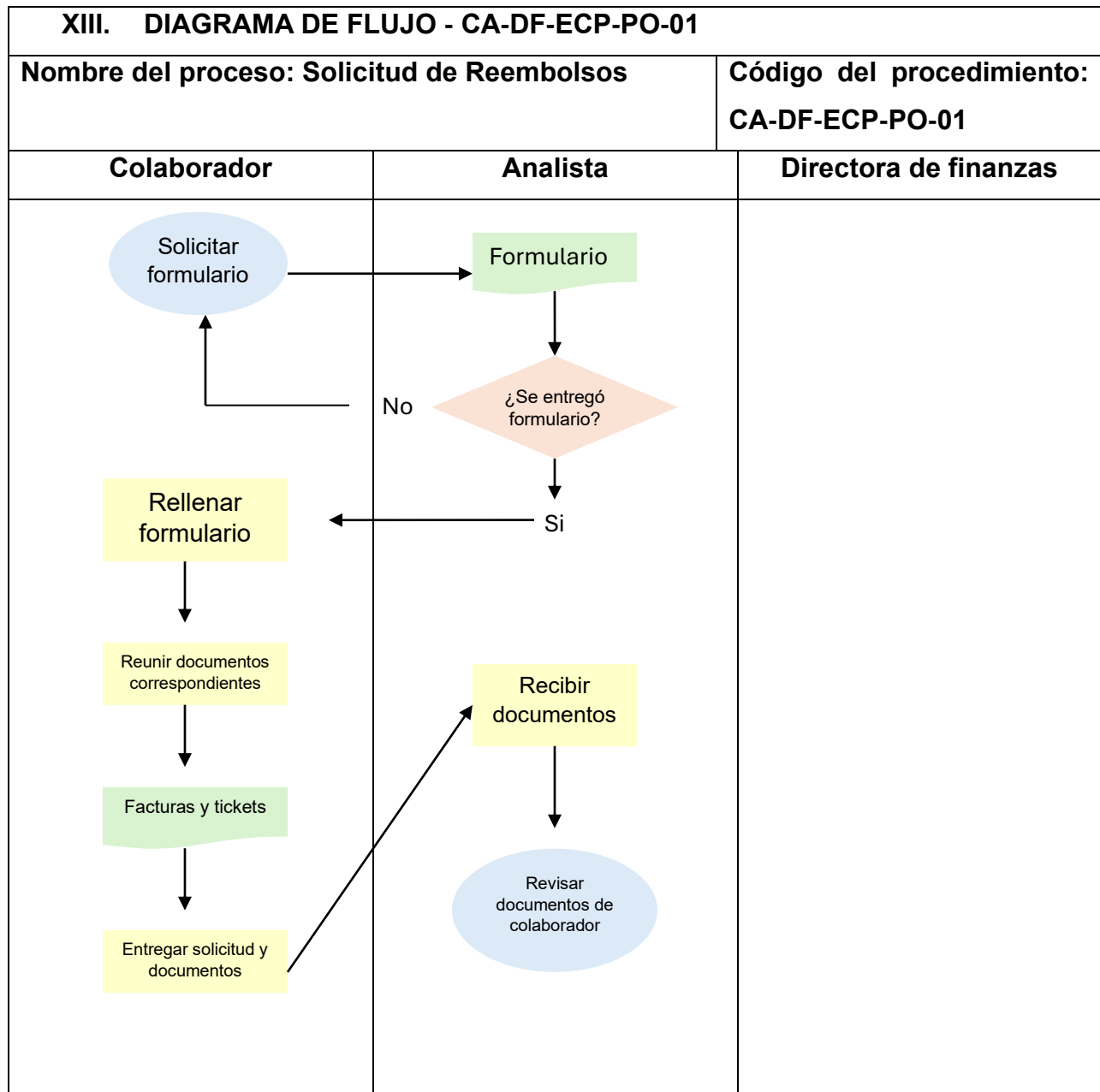


Fuente: Elaboración propia (2024)

	Manual de Proceso y Aprobación de Reembolsos.	Fecha de elaboración	29/05/2024
		Revisión	1
	Código: CM-DF-01-24	Hojas	12 de 21

XII. SIMBOLOGIA UTILIZADA		
SIMBOLO	NOMBRE	FUNCIÓN
	Inicio/Final	Representa el inicio y el final de un proceso.
	Proceso	Representa cualquier tipo de operación.
	Decisión	Analiza una situación, con base a valores verdadero y falso.
	Entrada / Salida	Representa la lectura de datos en la entrada y la impresión de datos de salida.
	Conector	Indica que el flujo continúa donde se ha colocado un símbolo idéntico.
	Línea de flujo	Indica el orden de la ejecución de las operaciones. La flecha indica la siguiente instrucción.
	Documento	Simboliza cualquier documento que intervenga en el proceso y aporte información.

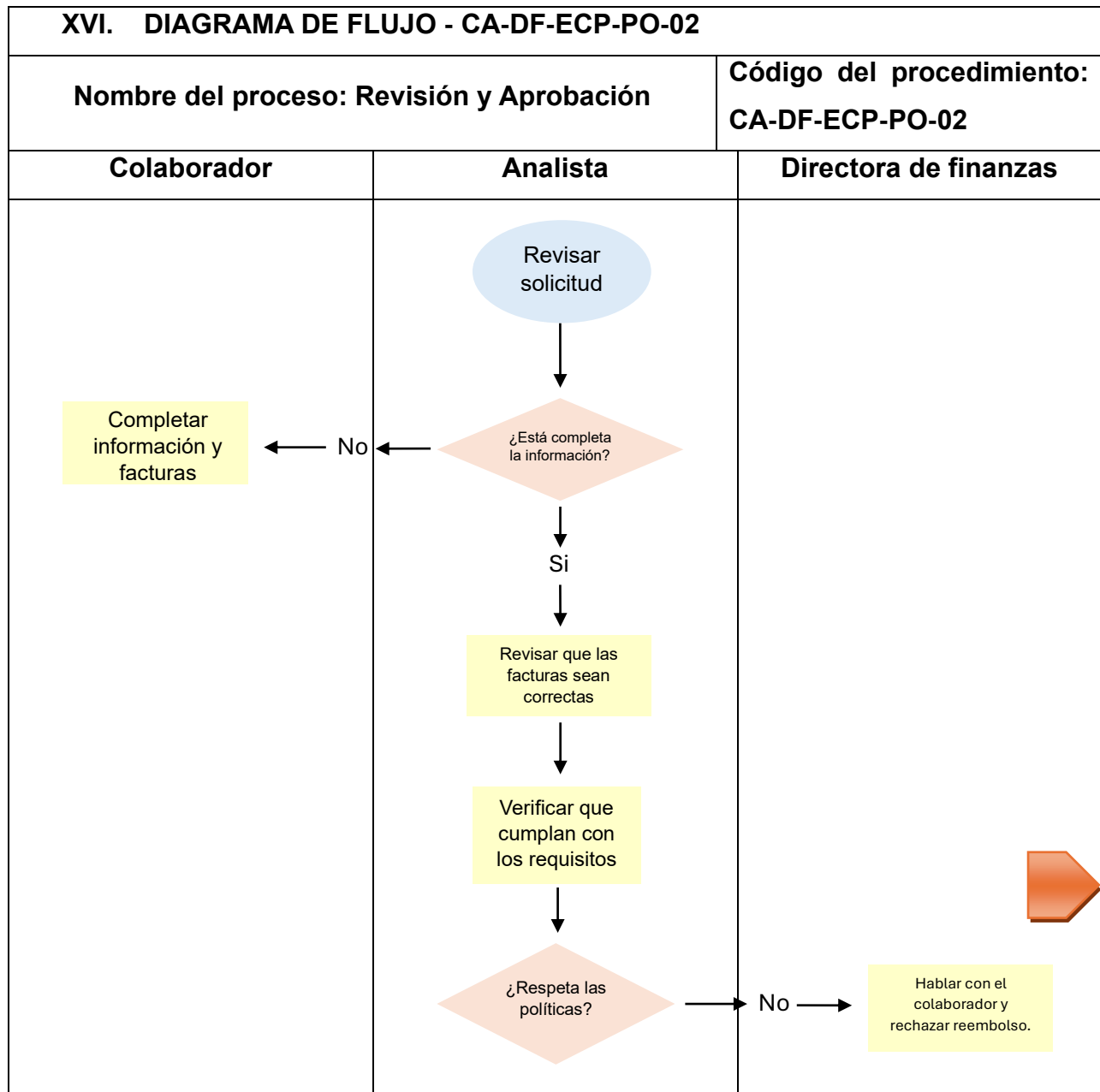
	Manual de Proceso y Aprobación de Reembolsos.	Fecha de elaboración	29/05/2024
		Revisión	1
	Código: CM-DF-01-24	Hojas	13 de 21



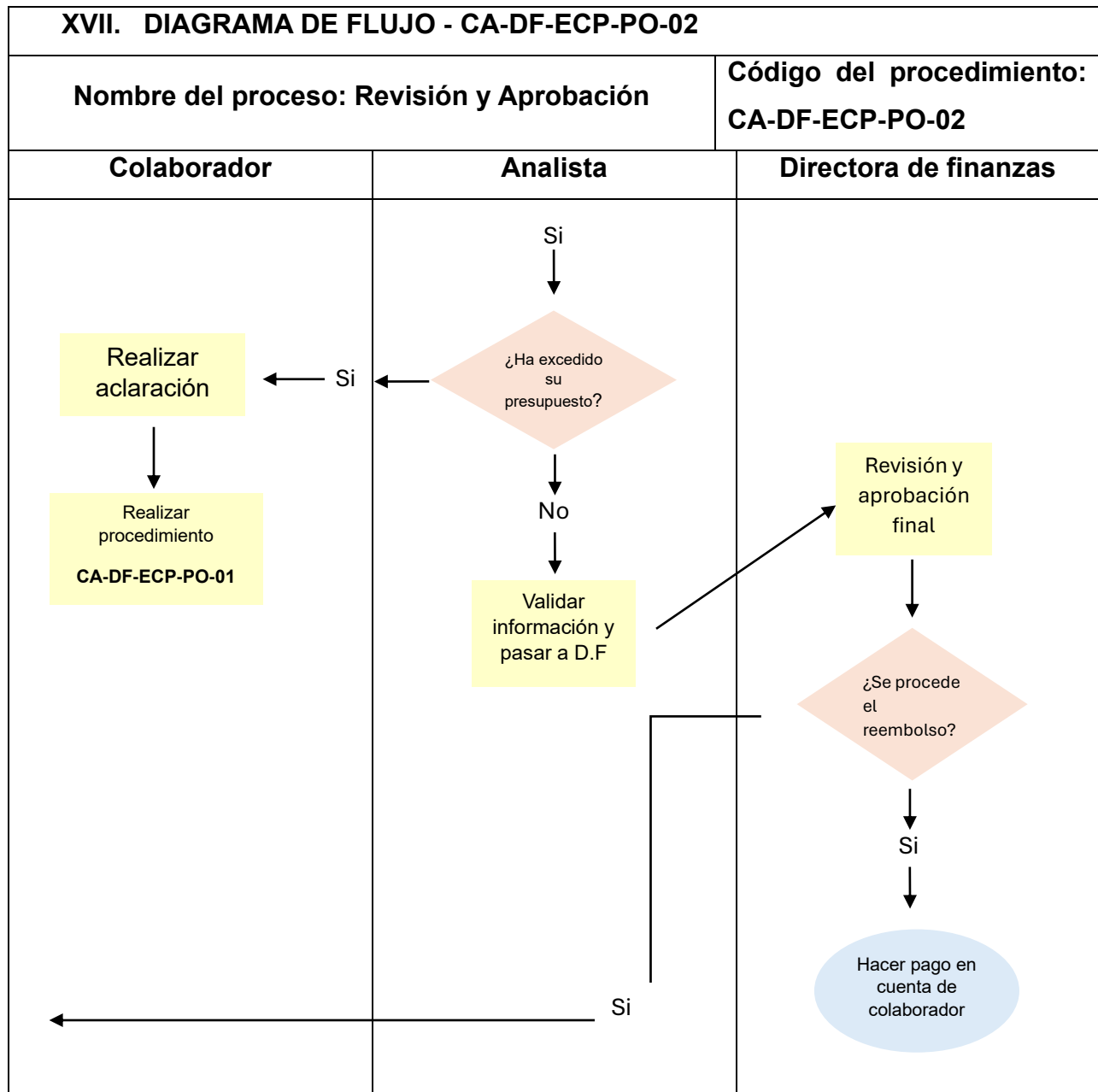
	Manual de Proceso y Aprobación de Reembolsos.	Fecha de elaboración	29/05/2024
		Revisión	1
	Código: CM-DF-01-24	Hojas	14 de 21

XIV. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES - CA-DF-ECP-PO-01	
Nombre del proceso: Solicitud de Reembolsos	Código del procedimiento: CA-DF-ECP-PO-01
1. El colaborador que haya incurrido en un gasto relacionado con su trabajo tendrá que solicitar el formulario con el analista correspondiente del área de fianzas. 2. El colaborador tendrá que completar el formulario de solicitud de reembolso. En este formulario, debe proporcionar detalles precisos sobre el gasto, incluyendo la fecha, descripción del gasto, monto y justificación. 3. El colaborador adjunta toda la documentación necesaria al formulario de solicitud. Esto puede incluir recibos, facturas, comprobantes de pago u otros documentos que demuestren la legitimidad del gasto. 4. El colaborador debe presentarse en el área de finanzas para entregar la documentación requerida. 5. El colaborador debe cumplir con los plazos establecidos para la presentación de solicitudes de reembolso.	
XV. DOCUMENTACIÓN DE SOPORTE - CA-DF-ECP-PO-01	
• Formulario • Facturas correspondientes al reembolso que no tenga un tiempo mayor a 15 días (a excepción de las extranjeras). • Tickets en caso de que no haya sido posible facturar. • Formulario de gastos no deducibles (mencionar él porque no fueron deducibles).	

	Manual de Proceso y Aprobación de Reembolsos.	Fecha de elaboración	29/05/2024
		Revisión	1
	Código: CM-DF-01-24	Hojas	15 de 21



	Manual de Proceso y Aprobación de Reembolsos.	Fecha de elaboración	29/05/2024
		Revisión	1
	Código: CM-DF-01-24	Hojas	16 de 21



	Manual de Proceso y Aprobación de Reembolsos.	Fecha de elaboración	29/05/2024
		Revisión	1
	Código: CM-DF-01-24	Hojas	17 de 21

XVIII. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES - CA-DF-ECP-PO-02

Nombre del proceso: Revisión y Aprobación	Código del procedimiento: CA-DF-ECP-PO-02
--	--

1. El analista designado revisa la solicitud de reembolso para verificar que la documentación adjunta sea completa y cumpla con los requisitos establecidos en las políticas de la empresa.
2. El analista verifica que el gasto sea coherente con las políticas y presupuestos establecidos antes de aprobar el reembolso.
3. Una vez validada la solicitud por el departamento de finanzas, se remite al director/a de finanzas para su revisión y aprobación final.
4. Una vez aprobada la solicitud, se comunica al empleado la decisión y se procede con el proceso de reembolso.

En caso de que la solicitud sea rechazada, se informa al empleado el motivo del rechazo y se brinda la oportunidad de realizar ajustes o aclaraciones si es necesario.

XIX. DOCUMENTACIÓN DE SOPORTE - CA-DF-ECP-PO-02

- Formulario
- Facturas correspondientes al reembolso que no tenga un tiempo mayor a 15 días (a excepción de las extranjeras).
- Tickets en caso de que no haya sido posible facturar.
- Formulario de gastos no deducibles (mencionar él porque no fueron deducibles).

	Manual de Proceso y Aprobación de Reembolsos.	Fecha de elaboración	29/05/2024
		Revisión	1
	Código: CM-DF-01-24	Hojas	18 de 21

XX. AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO

Auditoría Interna

- **Propósito:** La auditoría interna tiene como objetivo evaluar la efectividad y el cumplimiento del proceso de reembolsos, así como identificar posibles áreas de mejora.
- **Frecuencia:** Se llevarán a cabo auditorías internas de manera periódica, según un calendario establecido por el departamento de auditoría interna o por la dirección de la empresa.
- **Procedimiento:** Durante la auditoría interna, se revisarán las solicitudes de reembolso, la documentación necesaria y los registros contables relacionados con los reembolsos. Se verificará que se cumplan con las políticas y procedimientos establecidos en el manual, así como con las regulaciones legales aplicables.
- **Informe de Auditoría:** Después de completar la auditoría interna, se preparará un informe detallado que incluirá hallazgos, recomendaciones y acciones correctivas sugeridas, si es necesario. Este informe se presentará a la dirección de la empresa y al departamento de finanzas para su revisión y seguimiento.

Auditoría Externa

- **Propósito:** La auditoría externa se llevará a cabo por parte de auditores independientes contratados por la empresa para evaluar objetivamente el cumplimiento del proceso de reembolsos y proporcionar una revisión independiente de los controles internos.
- **Frecuencia:** La auditoría externa se realizará anualmente o según lo requieran las políticas de la empresa y las regulaciones legales aplicables.

	Manual de Proceso y Aprobación de Reembolsos.	Fecha de elaboración	29/05/2024
		Revisión	1
	Código: CM-DF-01-24	Hojas	19 de 21

XIX. AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO

- **Procedimiento:** Los auditores externos revisarán la documentación financiera, los registros contables y los procedimientos relacionados con el proceso de reembolsos. Se entrevistarán a empleados clave y se realizarán pruebas de cumplimiento para verificar el cumplimiento de las políticas y regulaciones establecidas.
- **Informe de Auditoría Externa:** Al finalizar la auditoría externa, los auditores prepararán un informe detallado que incluirá los resultados de la auditoría, las conclusiones, las recomendaciones y las acciones correctivas sugeridas, si corresponde.

Este informe se presentará a la dirección de la empresa y al comité de auditoría para su revisión y seguimiento.

Acciones Correctivas

Se tomarán acciones correctivas apropiadas en respuesta a los hallazgos y recomendaciones de las auditorías internas y externas. Estas acciones pueden incluir la revisión y actualización de políticas y procedimientos, la implementación de controles adicionales, la capacitación del personal y otras medidas para mejorar la efectividad y el cumplimiento del proceso de reembolsos.

Este punto del manual garantiza que se establezcan y sigan procedimientos de auditoría interna y externa para verificar el cumplimiento y la efectividad del proceso de reembolsos, y que se tomen medidas correctivas apropiadas para abordar cualquier hallazgo o deficiencia identificada durante la auditoría.



	Manual de Proceso y Aprobación de Reembolsos.	Fecha de elaboración	29/05/2024
		Revisión	1
	Código: CM-DF-01-24	Hojas	20 de 21

XX. MONITOREO

El monitoreo continuo y la evaluación del manual de procesos y aprobación de reembolsos son esenciales para asegurar su efectividad y adecuación a las necesidades de la organización. Un sistema robusto de monitoreo no solo garantiza el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos, sino que también identifica áreas de mejora y actualizaciones necesarias.

El monitoreo efectivo del manual de procesos y aprobación de reembolsos es importante para mantener la integridad y eficiencia del sistema de gestión de reembolsos de la empresa. A través de auditorías internas, revisiones periódicas y la implementación de mejoras continuas, se puede asegurar que el manual cumpla con sus objetivos y apoye los objetivos estratégicos de la organización. La cooperación de todos los colaboradores en el proceso de monitoreo es fundamental para el éxito de este esfuerzo, y se espera que cada miembro de la organización participe activamente en el cumplimiento y mejora continua del manual.

	Manual de Proceso y Aprobación de Reembolsos.	Fecha de elaboración	29/05/2024
		Revisión	1
	Código: CM-DF-01-24	Hojas	21 de 21

XXI. EVALUACIÓN PERIÓDICA

El monitoreo del manual no es un proceso estático; requiere una revisión continua y ajustes periódicos para adaptarse a las cambiantes necesidades y circunstancias de la organización. Algunas actividades clave en este aspecto incluyen:

- Reuniones de Revisión

Realizar reuniones periódicas entre el departamento de finanzas, supervisores y auditores internos para revisar los hallazgos del monitoreo y discutir posibles mejoras.

- Evaluaciones Anuales

Conducir evaluaciones anuales del manual y del proceso de reembolsos para asegurar su vigencia y efectividad.

- Incorporación de Retroalimentación

Integrar la retroalimentación recibida de los colaboradores en las revisiones del manual para asegurar que refleje las realidades y necesidades actuales de la organización.

Conclusiones

El Manual de Proceso y Aprobación de Reembolsos establece una guía integral y detallada para el manejo transparente, eficiente y legal de los reembolsos de gastos en la organización. A través de este manual, se delinearon los pasos necesarios para solicitar, revisar y aprobar reembolsos, así como los roles y responsabilidades de los diferentes actores involucrados en el proceso.

La implementación de este manual no solo garantiza el cumplimiento de las políticas internas y las regulaciones legales, sino que también promueve la transparencia, la responsabilidad y la eficiencia en la gestión de los recursos financieros de la empresa. Además, proporciona un marco claro para la auditoría interna y externa, asegurando una revisión periódica del proceso de reembolsos y la identificación de áreas de mejora.

Como organización, se necesita estar comprometido con la mejora continua, y este manual servirá como una herramienta vital para evaluar y actualizar los procedimientos de reembolsos en función de las necesidades cambiantes de la empresa y las regulaciones externas. La retroalimentación de los usuarios y las auditorías regulares ayudarán a mantener la integridad y eficacia del proceso de reembolsos a lo largo del tiempo.

En última instancia, este manual refleja el compromiso con la excelencia operativa y el cumplimiento normativo en todas las áreas de la empresa. Se espera que sirva como una referencia útil y práctica para todos los colaboradores que participan en el proceso de reembolsos, contribuyendo así al éxito continuo de la organización.

Recomendaciones

Implementar y monitorear asegurará que el manual de proceso y aprobación de reembolsos no solo sea efectivo y eficiente, sino también dinámico y adaptable a las necesidades cambiantes de la empresa y del entorno regulatorio.

Experiencias profesionales

El estar realizando mis residencias profesionales en el área de finanzas me dio muchas experiencias como lo son profesionales y personales. Es un área llena de conocimientos y aprendizajes que son fundamentales para mí en este proceso donde empieza mi vida laboral. Mi asesora externa y mis compañeros me enseñaron bastante desde cómo utilizar varios modos en Excel, identificar las diferencias en las facturas, códigos y el manejo de SAP, muchos conceptos de contabilidad, entre otras cosas.

Estas experiencias profesionales que fueron acumulándose en mi estancia en el área de finanzas no solo fortalecen mis capacidades técnicas y analíticas, sino que también desarrolle habilidades estratégicas y de liderazgo, preparándome para roles de mayor responsabilidad y toma de decisiones en mi vida laboral.

Esta empresa me brindo una oportunidad muy buena para mi crecimiento laboral y personal.

Competencias desarrolladas

Las competencias desarrolladas en mis residencias profesionales fueron las siguientes:

Habilidades técnicas: Aprendí el manejo del software de SAP, la habilidad para operar equipos especializados como la máquina de impresiones para etiquetar el activo fijo.

Trabajo en equipo: Se me brindó la oportunidad de trabajar en equipos multidisciplinarios y colaborar con personas que tienen diferentes antecedentes y estilos de trabajo. Esto ayudó a desarrollar habilidades para trabajar de manera efectiva en equipo, resolver conflictos y alcanzar metas comunes.

Resolución de problemas: Durante la residencia profesional, enfrente situaciones reales esto desarrolló mis habilidades para analizar problemas, identificar soluciones viables y tomar decisiones informadas.

Gestión del tiempo y organización: Aprendí a priorizar el trabajo, administrar mi tiempo de manera eficiente y mantenerme organizado para cumplir con los plazos y las expectativas.

Adaptabilidad y flexibilidad: Desarrolle la capacidad para adaptarme a nuevas situaciones, asumir roles diferentes según sea necesario y ajustarme a las demandas cambiantes del trabajo.

Ética profesional y responsabilidad: Aprendí a mantener la confidencialidad, actuar con integridad, cumplir con los estándares de la empresa y tomar decisiones éticas en el área que se me asignó.

Referencias

- 9000:2015, I. (2015). *Fundamentos y vocabulario*. Obtenido de Sistemas de gestión de la calidad : <https://www.iso.org/obp/ui/en/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
- Administración Financiera de Tesorería*. (2022). Obtenido de Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas: <https://www.fcca.umich.mx/descargas/apuntes/Academia%20de%20Finanzas/Finanzas%20II%20Mauricio%20A.%20Chagolla%20Farias/ADMINISTRACION%20FINANCIERA%20CAPITULO%202.pdf>
- Carrasco, J. B. (2009). Gestión de Procesos. En J. B. Carrasco, *Gestión de Procesos* (págs. 21-55). Chile.
- Carvajal, C. C. (08 de Junio de 2022). *SciELO*. Obtenido de Las variables y su operacionalización: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552023000100002#:~:text=La%20operacionalizaci%C3%B3n%20de%20variables%20constituye,sus%20componentes%20que%20permiten%20medirla.
- Cinvestav. (Noviembre de 2020). *Manual de procedimientos*. Obtenido de Diario Oficial de la Federación: https://www.dof.gob.mx/2021/SEP/Manual_de_Procedimientos_de_la_Subdireccion_de_Recursos_Financieros.pdf
- COINDU MÉXICO. (2024). *Curso de Inducción*. Mena-Cd. Industrial Xicohtencatl: COINDU MÉXICO.
- Coto, M. F. (2013). Identificación y gestión por procesos. *Éxito Empresarial* , pág. 3.
- Crentio . (2020). *Procesos clave, estratégicos y soporte*. Obtenido de Crentio : <https://www.crentio.com/procesos-clave#:~:text=%C2%BFCu%C3%A1les%20son%20los%20procesos%20de,el%20funcionamiento%20de%20los%20mismos.>
- Cristofani, F. (22 de Abril de 2024). *Procesos operativos – Definiciones, conceptos e integración Corporativa*. Obtenido de DEINGENIERIAINDUSTRIAL.COM: <https://deingenieriaindustrial.com/administracion-operaciones/procesos-operativos/>
- Española, A. d. (2023). *Manual*. Obtenido de Diccionario de la lengua española: <https://dle.rae.es/manual>
- Espinoza, E. (17 de Mayo de 2024). *Gastos reembolsables: Guía completa para su correcta gestión*. Obtenido de Circula : <https://www.circula.com/es/blog/contabilidad/gastos-reembolsables-guia-completa-para-su-correcta-gestion>

- Estrada, A. L., & Avendaño Ortega, A. (2021). *Elaboración de Manuales*. Obtenido de Huella Digital.CBachilleres :
<https://huelladigital.cbachilleres.edu.mx/secciones/docs/guias/laboral/3er-semester/ElaboracionManuales.pdf>
- Farías, G. (27 de Marzo de 2024). *Manual*. Obtenido de Concepto:
<https://concepto.de/manual/#:~:text=Un%20manual%20o%20gu%C3%ADa%20es,p%C3%ADa%20en%20l%C3%ADa%20o%20libros>.
- Fincowsky, E. B. (2009). Manuales Administrativos. En E. B. Fincowsky, *Organización de las Empresas* (págs. 245-264).
- Guía para la elaboración de manuales administrativos*. (Abril de 2016). Obtenido de Contraloría del Poder Legislativo:
https://www.contraloriadelpoderlegislativo.gob.mx/pdf/Manuales/Man_Admin_exp_2016.pdf
- López Espinosa, E., Pavón Bello, J., & González Saborit, A. d. (2021). La situación económico-financiera de una empresa. *Ediciones UDG © 2020*, 10.
- Martínez, C. V. (2005). Administración de las Cuentas por Pagar. *Boletín Técnico IMEF*, pág. 8.
- Montiel, G. M. (2017). *El Manual de Organización Administrativa*. Obtenido de Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia de la UNAM.: https://repositorio-uapa.cuaieed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/2705/mod_resource/content/1/UAPA-Manual-Organizacion-Administrativa/index.html
- Morales Castro , A., Sánchez Rodríguez , B., Morales Castro, J. A., & Figueroa Flores , J. G. (Septiembre de 2005). *Apuntes Finanzas* . Obtenido de <http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/2/finanzas1.pdf>
- Nava Rosillón, M. A. (2009). *Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente*. Obtenido de SciELO:
https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842009000400009
- Pacheco, J. (Septiembre de 2022). *Reembolso*. Obtenido de Enciclopedia Iberoamericana:
<https://enciclopediaiberoamericana.com/reembolso/>
- Pérez Durán, G. D., & Pérez Sánchez , A. (14 de 03 de 2019). *Bases teóricas y beneficios de la gestión por procesos*. Obtenido de Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Información: <https://investigacion.fca.unam.mx/docs/memorias/2019/14.03.pdf>
- Peteiro, D. R. (s.f). *Todo sobre la Gestión por Procesos* . Obtenido de Sinapsys Business Solutions:
<https://www.sinap-sys.com/es/content/todo-sobre-la-gestion-por-procesos-parte-i>
- Rae. (2020). *Reembolso | Diccionario panhispánico de dudas*. Obtenido de «Diccionario panhispánico de dudas»: <https://www.rae.es/dpd/reembolso>



Reembolso de gastos corporativos: ¿Cómo gestionarlos? (17 de Octubre de 2023). Obtenido de SAP Concur: <https://www.concur.com.mx/blog/article/reembolso-de-gastos-corporativos-como-gestionarlos>

s.a. (2024). *Manual de Procedimientos Contables Generales*. Obtenido de Manual contable: <https://openknowledge.fao.org/server/api/core/bitstreams/b1661ce4-9267-43ce-be9c-693668133bc3/content>

Secretaria de Relaciones Exteriores. (Junio de 2004). *Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimiento*. Obtenido de UV.MX: https://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia_elab_manu_proc.pdf

SRE. (Enero de 2005). *Dirección General De Programación, Organización Y Presupuesto*. Obtenido de Guía Técnica Para La Elaboración De Manuales De Organización: https://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia_elab_manu_org.pdf

SYDLE. (15 de 03 de 2021). *Gestión por procesos*. Obtenido de SYDLE: <https://www.sydle.com/es/blog/como-funciona-la-gestion-por-procesos-6037e16a28cdd30c1ccf052d>

Velasquez Ferro, M. T. (Diciembre de 2023). *Cuentas por Pagar*. Obtenido de COPNIA: https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/uploads/mapa-procesos/archivos/financiera/Cuentas_por_Pagar.pdf

Vivanco Vergara, M. E. (Agosto de 2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad y Sociedad*, págs. 247-252.